

**KUALITAS PELAYANAN PERPANJANGAN SIM
(SURAT IZIN MENGENEMUDI) KELILING DI POLANTAS SURABAYA
(Studi di wilayah Taman Bungkul Surabaya)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Administrasi Negara Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



OLEH:
AndhykaHanandita
NPM.0941010027

**YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
SURABAYA
2014**

HALAMAN PERSETUJUAN MENGIKUTI UJIAN SKRIPSI
KUALITAS PELAYANAN PERPANJANGAN SIM (SURAT IZIN
MENGEMUDI) KELILING DI POLANTAS SURABAYA
(Studi di wilayah Taman Bungkul Surabaya)

Disusun Oleh :

ANDHYKA HANANDITA
NPM. 0941010027

Telah diuji untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Pembimbing

Drs. Pudjo Adi, M.Si
NIP. 195105101973031001

Mengetahui,

DEKAN

Dra.Ec.Hj. Suparwati, M.Si
NIP. 195507181983022001

KUALITAS PELAYANAN PERPANJANGAN SIM
(SURAT IZIN MENGEMUDI) KELILING DI POLANTAS SURABAYA
(Studi di wilayah Taman Bungkul Surabaya)

Disusun Oleh :

Andhyka Hanandita

NPM. 0941010027

Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional ” Veteran ” Jawa Timur
Pada Tanggal : 10 Juli 2014

Pembimbing

Tim Penguji :

1.

Drs. Pudjo Adi, M.Si
NIP. 195105101973031001

Drs. Pudjo Adi, M.Si
NIP. 195105101973031001

2.

Dra. Susi Hardjati, MAP
NIP. 19690210 199303 2001

3.

H. Tukiman, S.Sos, M.Si
NIP. 196103231989031001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Universitas Pembangunan Nasional
“Veteran” Jawa Timur

Dra. Ec. Hj. Suparwati, M.Si
NIP. 195507181983022001

LEMBAR REVISI

**KUALITAS PELAYANAN PERPANJANGAN SIM
(SURAT IZIN MENGEMUDI) KELILING DI POLANTAS SURABAYA
(Studi di wilayah Taman Bungkul Surabaya)**

Nama Mahasiswa	: Andhyka Hanandita
NPM	: 0941010027
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Fakultas	: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal : Juli 2014

PENGUJI I

PENGUJI II

PENGUJI III

Drs. Pudjo Adi, M.Si
NIP. 195105101973031001

Dra. Susi Hardjati, M.AP
NIP. 196702101993032001

H. Tukiman, S.Sos, M.Si
NIP. 196103231989031001

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah kehadiran Tuhan Yang Maha Esa dengan rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa selalu membimbing dan mengarahkan setiap langkah penulis dalam dan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Kualitas Pelayanan Perpanjangan SIM (Surat Izin Mengemudi) keliling di Polantas Surabaya" (Studi di wilayah Taman Bungkul Surabaya).

Dalam penulisan skripsi ini dibuat guna memenuhi persyaratan sesuai dengan kurikulum yang ada pada Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur. Penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan dengan lancar dan tidak akan terwujud tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada bapak Drs. Pudjo Adi, M.Si sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan petunjuk, koreksi serta saran hingga terselesaikannya skripsi ini. Penulis juga menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Ec. Hj. Suparwati, MSI, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Bapak DR. Lukman Arif, MSI, selaku Ketua program studi Ilmu Administrasi negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
3. Ibu Dra, Susi Hardjati, MAP, selaku Sekretaris program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

4. Seluruh dosen pengajar Administrasi Negara terimakasih atas bimbingan dan didikannya selama ini.
5. Orang Tua yang tiada henti-hentinya selalu mendukung hingga laporan skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Segenap pimpinan dan pegawai Satuan Lalu Lintas Polrestabes Surabaya yang telah membantu dalam memberikan informasi-informasi yang terkait dalam penyusunan skripsi ini.
7. Teman-teman khususnya prodi Ilmu Administrasi Negara yang telah banyak membantu dalam penyusunan penulisan ini banyak terimakasih atas bantuan kalian semua.

Skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu saran sangat di harapkan bagi penulis dan skripsi ini dapat memberikan suatu pemahaman tentang pelaksanaan suatu kegiatan dalam organisasi. Juga di harapkan dapat bermanfaat bagi penulis dan semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 10 juli 2014

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
ABSTRAKSI	xi
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.Rumusan masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II : KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian terdahulu	12
2.2 Landasan Teori	15
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	16
2.2.1.1 Faktor – faktor Kualitas Pelayanan	20
2.2.2 Pengertian Pelayanan.....	22
2.2.2.1 Tujuan Pelayanan	23
2.2.2.2 Fungsi Pelayanan.....	24
2.2.2.3 Bentuk Pelayanan	24

2.2.2.4 Prinsip – prinsip Pelayanan	26
2.2.2.5 Standart Pelayanan	29
2.2.2.6 Faktor Pendukung Pelayanan Publik	30
2.2.2.7 Efektifitas Pelayanan	32
2.2.3 Pengertian Pelayanan Publik.....	32
2.2.4 Kepuasan Masyarakat.....	33
2.2.4.1 Pengertian Kepuasan	33
2.2.4.2 Unsur – unsur Kepuasan.....	34
2.2.5 Surat Izin Mengemudi.....	35
2.2.5.1 Pengertian Surat Izin Mengemudi.....	35
2.2.5.2 Penggolongan Surat Izin Mengemudi	36
2.2.5.3 Penerbitan Surat Izin mengemudi.....	37
2.2.5.4 Perpanjangan Surat Izin Mengemudi	37
2.2.6 Kerangka Berpikir.....	38
BAB III : METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Jenis Penelitian	40
3.2 Fokus Penelitian	41
3.3 Lokasi penelitian.....	43
3.4 Sumber Data.....	44
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.6 Analisa Data.....	47
3.7 Keabsahan Data	50
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	53
4.1.1 Sejarah Kantor Urusan SIM Satlantas Polrestabes Surabaya	53

4.1.2 Misi dan Visi Satlantas Polrestabes Surabaya	56
4.1.3 Struktur Organisasi Satlantas Polrestabes Surabaya.....	56
4.1.4 Tugas dan Fungsi Satlantas Polrestabes Surabaya	58
4.1.5 Karakteristik Personil Satlantas Polrestabes Surabaya.	63
4.2. Hasil Penelitian.....	73
4.2.1 Kesederhanaan.....	75
4.2.2 Kepastian Waktu.....	80
4.2.3 Akurasi.....	85
4.2.4 Keamanan.....	91
4.2.5 Kenyamanan.....	95
4.3 Pembahasan	101
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	110
5.1 Kesimpulan	110
5.2 Saran.....	112
LAMPIRAN	
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka berpikir	39
Gambar 3.1. Analisis data	49
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Satlantas Polrestabes Surabaya	57
Gambar 4.2. Mekanisme proses perpanjangan SIM	75
Gambar 4.3. Gambar petugas mengentry data pemohon	86
Gambar 4.4. Gambar tempat pemohon mengisi formulir	96
Gambar 4.5 Gambar ruang tunggu didalam	96

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Berdasarkan Jenis Kelamin PNS di Satlantas	63
Tabel 4.2. Komposisi PNS berdasarkan Kepangkatan	64
Tabel 4.3. Berdasarkan jenis kelamin Anggota Polri di Satlantas.....	64
Tabel 4.4. Komposisi Anggota Polri Berdasarkan Kepangkatan	65
Tabel 4.5. Komposisi Anggota berdasarkan Tingkat Pendidikan	66
Tabel 4.6. Komposisi Anggota berdasarkan Agama	67
Tabel 4.7 Daftar Anggota SIM keliling	68
Tabel 4.8 Jumlah rata-rata pemohon Pengurusan Perpanjangan SIM Keliling	69

ABSTRAKSI

ANDHYKA HANANDITA, NPM 0941010027, JUDUL “KUALITAS PELAYANAN PERPANJANGAN SIM (SURAT IZIN MENGEMUDI) KELILING DI POLANTAS SURABAYA (Studi di wilayah Taman Bungkul Surabaya)”.

Dalam era globalisasi dan reformasi saat ini, salah satu bentuk pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat adalah pelayanan yang dapat memberikan kemudahan untuk mendapatkan pelayanan yang cepat, aman dan mudah. Karena itu satuan lalu lintas (Satlantas) Polrestaes Kota Surabaya membuat terobosan fasilitas pengurusan SIM yang mudah, cepat, dan nyaman yaitu mobil SIM keliling yang berada di Taman Bungkul Surabaya..

Pada penelitian kali ini, peneliti ingin mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan SIM keliling diwilayah Taman Bungkul Surabaya?. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan SIM keliling diwilayah Taman Bungkul Surabaya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dan observasi serta dokumentasi. yang meneliti 1 (satu) variable yaitu pelayanan SIM keliling diwilayah Taman Bungkul Surabaya serta menekan pada fenomena yang terjadi saat penelitian. Fokus penelitian ini yaitu kesederhanaan, kepastian waktu, akurasi, keamanan dan kenyamanan.

Dari hasil penelitian mengenai fokus kesederhanaan yang meliputi kesederhanaan prosedur, pemahaman dan pelaksanaan sudah berjalan dengan baik para pemohon tidak ada kesulitan dalam pengurusan perpanjangan SIM, fokus kepastian waktu yang menurut pemohon prosesnya berjalan dengan cepat dan tepat waktu, Fokus Akurasi menurut pemohon sudah tergolong baik tidak ada kesalahan data yang diterima pemohon , fokus Keamanan menurut pemohon lingkungan SIM keliling terlihat aman dan terkendali, dan fokus kenyamanan menurut beberapa pemohon masih belum berjalan dengan baik karena fasilitas seperti kursi dan meja tulisnya yang terbatas.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi dengan kondisi persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan aparatur pemerintah diuntut untuk bisa memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan kepada masyarakat ini menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggara pemerintah.

Negara sebagai organisasi publik, pada dasarnya dibentuk untuk penyelenggaraan pelayanan masyarakat. Meskipun organisasi publik memiliki ciri-ciri yang berbeda dengan organisasi bisnis, akan tetapi tidak ada salahnya dalam operasionalnya menganut paradigma yang dianut dalam organisasi bisnis, yaitu: efisiensi, efektif, dan menempatkan masyarakat sebagai stakeholder yang harus dilayani sebaik-baiknya. Fokus dari dinamika perbaikan kualitas pelayanan terletak kepada kepuasan masyarakat yang disini berperan sebagai stakeholder, oleh karena itu perlu dipahami hal-hal yang berkaitan dengan masyarakat. Masyarakat dalam konteks ini adalah semua orang yang menuntut suatu organisasi publik untuk memenuhi standar kualitas tertentu dan arena itu memberi pengaruh organisasi publik.

Pada dasarnya suatu organisasi yang bergerak dalam bidang jasa kunci keberhasilan, terletak pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

(pengguna jasa), Haruslah disadari pula bahwa pelayanan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa merupakan suatu aspek vital dalam rangka mempertahankan eksistensi suatu organisasi. Meskipun demikian untuk mewujudkan kepuasan secara menyeluruh tidaklah mudah, apalagi masyarakat sekarang lebih terdidik dan betul-betul telah memahami haknya, Masyarakat akan selalu memperhatikan semua haknya dan dengan semaksimal mungkin akan menggunakan nya untuk mendapatkan kebutuhan.

pelayanan publik seharusnya menjadi lebih responsive terhadap kepentingan publik karena akan terpantau secara transparan kebijakan, prosedur dan perilaku yang menyimpang paradigma pelayanan publik berkembang dari pelayanan yang sifat nya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan pelanggan. Memperhatikan peran pelayanan umum yang semakin menonjol maka tindaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian masyarakat maupun dalam kaitan dengan pokok usaha atau kegiatan organisasi.

Bila pada tataran teori, pelayanan publik merupakan bagian dari good governance sehingga melayani kebutuhan masyarakat semisal sertifikat tanah, SIM, STNK, KTP, telpon dan air, parkir, transportasi, pos, puskesmas dan sebagainya. Pada tataran praktek masih muncul penyimpangan, keruwetan, dan perpanjangan rantai birokrasi yang harus dilalui dan membengkaknya biaya birokrasi, standarisasi pelayanan dan mengefesiensikan biaya pengurusan. (KPP Prop Jatim, 2007 : 50).

Hal tersebut diatas terdapat dalam tulisan dengan tajuk reposisi orientasi birokrasi menjamin good publik services oleh Dr.H.Soekarwo,SH,M.Hum dalam buku Ikon Pelayanan Publik Jawa Timur (2007 : 3-4) dinyatakan bahwa diskriminasi pelayanan sering kali muncul karena persepsi mengenai hak dan kewajiban antara penyedia layanan dan pengguna layanan belum mencapai titik temu. Misalnya, saja hak bagi setiap pengguna layanan untuk mendapatkan perlakuan yang wajar dan ramah dari penyedia layanan.Hal tersebut jarang sekali dipenuhi bahkan terjadi hal sebaliknya, yaitu justru pengguna layanan yang harus bersikap ramah terhadap penyedia layanan agar urusannya menjadi cepat dan lancar.

Masalah lain yang berkaitan dengan ketidak pastian pelayanan dapat dilihat dari dua hal yaitu adanya ketidakpastian waktu dan biaya pelayanan. Ketidakpastian waktu dan biaya pelayanan sudah dianggap suatu hal yang wajar ketika berurusan dengan birokrasi pelayanan publik.Keadaan ini dimanfaatkan oleh berbagai pihak, baik yang sifatnya profesional maupun tidak, untuk membantu mempercepat urusannya.Akibatnya banyak pengguna layanan kemudian menjadi suka membayar ekstra diluar biaya yang resmi menyebabkan biaya pelayanan menjadi jauh lebih besar dari biaya yang semestinya.

Mental aparaturnya atau pelaksanaan tugas di lapangan yang melayani publik inilah yang seharusnya dibenahi lebih dulu jika berbicara soal kenyamanan, kecepatan, keamanan, dan lainnya.Jika tidak, hanya impian keinginan itu dapat jadi kenyataan.Kebiasaan kolusi, korupsi nepotisme (KKN) yang hingga saat ini

belum dapat dikikis dari negeri ini, tentunya merupakan suatu tantangan yang harus di tumpas tanpa pandang bulu. Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, prosedur jelas, waktu ringkas dan biaya pantas terus meningkat dari waktu ke waktu.

Tuntutan ini berkembang seiring dengan berkembangnya kesadaran bahwa warga Negara memiliki hak untuk dilayani, dan kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan. Seiring dengan pelaksanaan otonomi daerah, peluang untuk mengembangkan pelayanan publik yang tepat sasaran perlu mendapatkan perhatian yang serius.

Bicara tentang kualitas pelayanan, banyak faktor yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Usaha-usaha tersebut sangat berdampak luas terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan. Setiap organisasi perlu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi publik penerima pelayanan, untuk itu dibutuhkan identifikasi kualitas pelayanan. Dikarenakan pelayanan merupakan kinerja, maka masyarakat cenderung memperhatikan faktor-faktor nyata dalam menerima layanan. Maka hal yang perlu diingat bahwa pelayanan pada masyarakat merupakan tuntutan yang tidak bisa diabaikan, masyarakat merupakan bagian terpenting dari keberadaan kelangsungan suatu organisasi Negara.

Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang

baik dan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan yang diajukan kepada oknum aparat pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparat pemerintah adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku oknum aparat yang kadang kala kurang bersahabat. Hal tersebut sering menjadi alasan utama masyarakat terhadap kegunaan mereka untuk menggunakan jasa pelayan publik. Terlepas dari hal tersebut saat ini instansi-instansi pemerintah mulai menata dan berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Kepolisian Republik Indonesia disini merupakan bagian fungsi pemerintahan Negara di bidang pemeliharaan dan keamanan ketertiban masyarakat penegak hukum, perlindungan, pengayom dan pelayanan pada masyarakat tugas-tugas ini berkaitan erat dengan tugas-tugas sosial yang sehari-harinya berhadapan dengan masyarakat. Didalam menjalankan tugasnya kepolisian menjalankan kegiatan pencegahan (preventif) dan penegakan hukum (reprensif). (www.Polri.go.id)

Peningkatan kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan dan keberlangsungan untuk masa yang akan datang. Berbagai perubahan langsung maupun tidak langsung berdampak terhadap pola pelayanan publik yang diberikan oleh kepolisian terutama dalam hal ini adalah Satuan Lalu Lintas kepada masyarakat yang dituntut mengubah cara berfikirnya dalam memberikan pelayanan kepada pemohon Surat Izin

Mengemudi(SIM) sebagai pengguna jasa seiring dengan semakin membaiknya pengertian pemohon SIM terhadap hak-haknya sebagai warga Negara yang mempunyai akses langsung kepada pemerintah daerah. Dalam pelayanan SIM keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan dapat dilihat dari kelancaran rutinitas kegiatan pelayanan SIM dan partisipasi masyarakat serta meningkatnya kesadaran masyarakat untuk mengurus Surat Izin Mengemudi.

Dalam kegiatan patroli dan pelayanan lalu lintas kepolisian dilakukan oleh Satuan Lalu Lintas (Sat Lantas). Keberadaan Sat Lantas pada hakekatnya merupakan upaya untuk menjawab tantangan jaman dan perubahan lingkungan yang semakin cepat berubah, terutama dalam upaya mengantisipasi pesatnya pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat yang secara langsung maupun tidak langsung mempunyai implikasi terhadap peningkatan sarana dan prasarana transportasi, khususnya pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor dengan segala macam permasalahan yang menyertai, yang ada gilirannya berdampak pada kompleksitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Seiring dengan meningkatnya mobilitas penduduk dan meningkatnya pengguna jalan kebutuhan untuk memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) pun kian hari semakin meningkat. Dimana pemberian pelayanan administrasi maupun lalulintas, seperti Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNKB) dan buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) berorientasi

pada prinsip yang cepat dan mudah dengan tidak mengabaikan identifikasi dan perpanjangan surat.

Dimana Pelayanan SIM Satlantas Polrestabes Kota Surabaya yang terletak di Satuan Sarana Prasarana Colombo (Satpas Colombo) di Jalan Ikan Kerapu Surabaya. Membayangkan keruwetan mengurus perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) seperti antrian yang lama dan proses alur-alur kegiatan dari loket satu ke loket selanjutnya yang masih kurang jelas membuat orang memilih menggunakan jasa pihak ketiga. Urusan yang seharusnya mudah menjadi rumit karena orang harus antri dan enggan menyisihkan waktu untuk urusan penting ini. Sumber : Satpas Colombo (Januari 2012).

Bila dilihat di kantor SATPAS Colombo tempat pemohon SIM baru atau perpanjangan. Setiap hari banyaknya orang berjubel untuk mengurus SIM, suasana menjadi tidak nyaman, proses lama dan melelahkan, dan mudah dimanfaatkan oleh calo. Semenjak diluncurkan pelayanan SIM Keliling tanggal 20 Februari 2007 hingga sekarang antusias masyarakat dalam hal pengurusan perpanjangan SIM di mobil SIM keliling terus meningkat. Dalam hal pelayanan perpanjangan SIM Sat Lantas Polresltabes Surabaya terus mengadakan analisa dan evaluasi untuk terus meningkatkan pelayanan perpanjangan SIM agar masyarakat perkotaan Surabaya yang mobilitasnya sangat tinggi dan sibuk dapat tetap melakukan perpanjangan SIM di mobil SIM Keliling. Masyarakat Surabaya saat ini tidak perlu repot untuk mengurus perpanjangan SIM, karena SatLantas

Polrestabes Surabaya telah memberikan pelayanan perpanjangan SIM di Mobil SIM keliling, (simkelilingsby.blogspot.com)

SIM keliling ini hanya untuk perpanjangan SIM saja, dengan waktu relatif cepat, antusias masyarakat kota Surabaya terhadap konsep perpanjangan SIM keliling ini, dapat diterima dengan baik pada setiap harinya respon masyarakat cukup tinggi padahal lokasi outdoor yang masih jauh dengan standar kenyamanan.

Warga Surabaya terbukti tidak mau kehilangan banyak waktu hanya untuk mengurus SIM padahal ini tak bisa ditunda. Karena itu satuan lalu lintas (Satlantas) Polrestabes Kota Surabaya berupaya memangkas urusan yang panjang menjadi lebih mudah dan cepat, dengan membuat terobosan fasilitas pengurusan SIM yang mudah, cepat, dan nyaman.

Sat Lantas Polrestabes Surabaya mulai membuka pelayanan SIM keliling (Simling) di Taman Bungkul mulai pukul 10.00 - 16.00 WIB dan pukul 10.00 – 21.00 WIB khusus untuk malam Minggu bahkan tetap melayani walaupun hari besar/ hari libur. Perpanjangan jam layanan ini merupakan permintaan dari masyarakat terutama pekerja. Menurut Kasat Lantas Polrestabes Surabaya, AKBP Sabilul Alif, menegaskan, pihaknya mendapatkan banyak permintaan dari masyarakat agar ada layanan SIM di malam hari (www.tribunjatim.com: januari 2013).

Dalam hal pelayanan perpanjangan SIM Sat Lantas Polrestabes Kota Surabaya terus berusaha meningkatkan pelayanan perpanjangan SIM agar masyarakat perkotaan Surabaya yang mobilitasnya sangat tinggi dan sibuk dapat tetap melakukan perpanjangan SIM di mobil SIM Keliling , namun tentunya dalam hal proses dan teknis pelayanan tetap mengacu pada syarat dan ketentuan yang berlaku. Perlu diketahui kembali bahwa SIM Keliling hanya memproses perpanjangan SIM A dan SIM C, dengan biaya Rp 130.000,- tiap SIM A dan biaya Rp 125.000,- tiap SIM C , bila perpanjangan SIM A/C dengan biaya Rp 255.000, itu sudah termasuk kesehatan dan asuransi.Sedangkan untuk pengurusan perpanjangan SIM B I, B II dan SIM D di kantor Satpas Colombo.

Berdasarkan penjelasan tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Satlantas Polrestabes Surabaya dengan Judul penelitian : “Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Keliling di Polantas Surabaya (studi wilayah Taman Bungkul Surabaya).

1.2. Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas , maka dapat di rumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut : Bagaimanakah kualitas pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polantas Surabaya(studi wilayah Taman Bungkul Surabaya)

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Permasalahan yang telah dirumuskan dalam perumusan masalah, maka dapat ditentukan tujuan penelitian yaitu : untuk mengetahui kualitas pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) keliling di Polantas Surabaya (studi wilayah Taman Bungkul Surabaya).

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini di harapkan bermanfaat untuk :

1. Bagi Mahasiswa

- a. Untuk memperoleh tambahan wawasan dan pengetahuan tentang pelaksanaan pelayanan perpanjangan SIM (Surat Izin Mengemudi) keliling di Satlantas Polrestabes Surabaya.
- b. Berkesempatan untuk belajar mempelajari dan mengkaji teoritis yang diterima dengan keadaan sebenarnya di lapangan.

2. Bagi Satlantas Polrestabes Surabaya

Memberikan saran sebagai masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan seperti Kepolisian dan terutama untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Keliling.

3. Bagi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Sebagai bahan referensi yang dapat dimanfaatkan sebagai acuan oleh peneliti lainnya yang ingin mengembangkan pokok kajian serupa dimasa mendatang, serta untuk menambah referensi perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu oleh pihak lain dapat dipakai dalam pengkajian yang berkaitan dengan pelayanan antara lain :

1. Penelitian kualitatif, Evi Wahyuni (2007), Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur Jurusan Administrasi Negara dalam skripsinya yang berjudul “Kualitas Pelayanan Surat Ijin Mengemudi (SIM) di Kesatuan Lalu Lintas Kepolisian resort Sidoarjo”.

Dari hasil analisa dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu standart pelayanan dapat ditetapkan baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya, Dengan standart ukuran, maka organisasi dapat melaksanakan, merencanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, sehingga pada akhirnya dapat memuaskan masyarakat atau pemohon SIM. Peningkatan Kualitas Pelayanan yang ideal tidak hanya di tentukan pada pihak yang melayani saja tetapi juga di tentukan oleh phak yang di layani yaitu pemohon SIM.

Mengingat pentingnya peran pelayanan daam suatu organisasi, maka kiranya suatu organisasi politik yang langsung berhadapan dengan politik

perlu untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga tujuan dari pelayanan harus dapat dilaksanakan dengan baik, sehingga pelayanan tersebut senantiasa dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Adi Damayanti (2007), Jurusan Administrasi Publik FISIP – UPN “Veteran” Jatim, judul “Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Dikantor Satuan Intelkam Kepolisian Wilayah Kota Besar Surabaya”.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) pada kantor Satuan Intelkam Polwiltabes Surabaya. Kualitas pelayanan ini merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna jasa dalam menerima pelayanan yang baik.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang meneliti satu variable yaitu kualitas pelayanan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) pada kantor Satuan Intelkam Polwiltabes Surabaya. Pelayanan diawali dengan penyerahan persyaratan dan pengisian formulir sampai pada pengambilan SKCK yang telah terjadi.

Hasil dari penelitian pada kantor Satuan Intelkam Polwiltabes Surabaya, bahwa kebutuhan kualitas pelayanan SKCK mengenai Tangibles (bukti langsung) meliputi ruang tunggu , loket pembuatan SKCK dan sarana

penunjang lainnya berdasarkan dari sebagian besar tanggapan permohonan SKCK mengatakan sudah baik dan hanya untuk sarana penunjang agar ditambah. Reliability (keandalan) Meliputi sikap petugas dalam memberikan pelayanan dan cara berkomunikasi petugas kepada pemohon SKCK menurut tanggapan sebagian besar pemohon menyatakan sudah baik. Jaminan (assurance) meliputi kredibilitas petugas dan keamanan bagi pemohon tanggapan sebagian besar pemohon menyatakan sudah baik. Empati (emphaty) meliputi perhatian petugas terhadap pemohon tanggapan sebagian besar pemohon yang menyatakan sudah baik.

3. Firsada Bahari, Siti Rochmah, Stefanus Pani Rengu, Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 1, No. 4, Hal. 48-57, "PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) DRIVE-THRU DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (Studi pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan), penelitian ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana penerapan samsat drive thru dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan metode observasi dan wawancara. hasil penelitian ini membuktikan kualitas pelayanan samsat drive thru berbanding lurus dengan kepuasan pelanggan. kualitas pelayanan yang terbaik bagi pelanggan tidak hanya diadopsi oleh perusahaan swasta, tetapi juga diadopsi oleh instansi pemerintah (BUMN) yang selama ini terus mendapatkan tuntutan untuk

memberikan pelayanan yang terbaik. salah satu instansi pemerintahan yang menerapkan inovasi untuk meningkatkan kualitas layanannya adalah Samsat Kabupaten Lamongan. Di Samsat Kabupaten Lamongan inovasi yang diberikan adalah samsat drive thru. Samsat drive thru diterapkan untuk mengatasi pelayanan samsat kabupaten lamongan yang di nilai masih belum memuaskan akibat prosedur yang masih rumit, tidak adanya kepastian biaya serta masih banyaknya calo yang ada di kantor Samsat.

2.2. Landasan Teori

Sebuah penulisan ilmiah harus didasarkan pada pemikiran yang bersumber dari teori–teori yang secara ilmiah dapat dipertanggungjawabkan. Untuk itu dalam subbab ini akan diuraikan teori – teori yang berkaitan dengan variable penelitian ini.

2.2.1. Pengertian kualitas Pelayanan

Sampai saat ini belum terdapat definisi kata kualitas yang diterima secara umum dan menyeluruh. Pengertian kualitas dapat pula dibedakan menurut pandangan produsen dan konsumen. Definisi kualitas menurut produsen adalah kesesuaian terhadap spesifikasi, dimana produsen memberikan toleransi tertentu yang di spesifikasikan untuk dimensi-dimensi kritis dan tiap bagian yang dihasilkan. Pada bidang jasa, kualitas dipertahankan dengan memenuhi standar pelayanan. Dari sudut pandang

konsumen, kualitas berarti nilai yaitu seberapa baik suatu produk atau jasa menyajikan tujuan yang dimaksudkan dengan tingkat harga yang bersedia dibayar oleh konsumen.

Menurut Tjiptono (1996:51) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan menurut Stanton (2001 : 220), Pelayanan adalah kegiatan yang dapat didefinisikan secara tersendiri yang padahakekatnya bersifat tak teraba (intangible), yang merupakan pemenuhan kebutuhan, dan tidak harus terikat penjualan produk atau jasa lain. Pelayanan adalah merupakan tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang padadasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya

pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Menurut Lovelock (dalam Tjiptono, 2001:58) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkatan kondisi baik buruknya sajian yang diberikan oleh perusahaan jasa dalam rangka memuaskan konsumen dengan cara memberikan atau menyampaikan jasa yang melebihi harapan konsumen. Jadi penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan merupakan refleksi persepsi evaluatif terhadap pelayanan yang diterimanya pada waktu tertentu. Kualitas pelayanan menurut Wyckof dalam Tjiptono (2001:59) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan/ konsumen. Deming dalam Tjiptono (1997:7) mendefinisikan kualitas menurut konteks, persepsi customer dan kebutuhan serta kemauan customer, yaitu :

- 1) Kualitas bergantung pada apa yang dikehendaki dan dibutuhkan oleh customer.
- 2) Kualitas adalah penilaian subyektif customer. Penilaian ini ditentukan oleh persepsi customer dalam melihat serta merasakan apa yang sudah didapat terhadap produk atau jasa. Jadi yang penting adalah bagaimana produk atau jasa dipersepsikan oleh customer dan kapan persepsi customer berubah.

3) Kualitas tidak dapat didefinisikan apabila tidak dikaitkan dengan suatu konteks tertentu. Kualitas adalah suatu karakteristik atau atribut daripada sesuatu. Jadi untuk mendefinisikan kualitas terlebih dahulu harus menentukan sesuatu.

Sistem kualitas modern dibagi kedalam 3 bagian : Gazpers (1997) dalam Tjiptono (2007:98)

a) Kualitas Konformans

Kualitas ini mengacu kepada pembuatan produk atau pemberian jasa pelayanan yang memenuhi spesifikasi yang telah ditentukan sebelumnya pada tahap desain itu. Dengan demikian kualitas konformans menunjukkan tingkat sejauh mana produk yang dibuat memenuhi atau sesuai dengan spesifikasi produk. Pada umumnya bagian-bagian produksi, perencanaan dan pengendalian produksi, pembelian dan pengiriman memiliki tanggung jawab utama untuk kualitas konformans itu.

b) Kualitas pemasaran dan pelayanan purna jual

Berkaitan dengan tingkat sejauh mana dalam penggunaan produk itu memenuhi ketentuan dasar tentang pemasaran, pemeliharaan dan pelayanan purna jual.

c) Kualitas Desain

Pada dasarnya mengacu kepada aktivitas-aktivitas yang menjamin bahwa produk baru atau produk dimodifikasi didesain sedemikian rupa untuk memenuhi keinginan dan harapan-harapan pelanggan serta secara ekonomis layak untuk diproduksi atau dikerjakan. Dengan demikian kualitas desain adalah kualitas yang direncanakan. Kualitas desain itu akan menentukan spesifikasi produk dan merupakan dasar pembuatan keputusan yang berkaitan dengan segmen pasar, spesifikasi penggunaan, serta pelayanan purna jual. Kualitas desain pada umumnya merupakan tanggung jawab dari bagian riset dan pengembangan (R&D), rekayasa proses, riset pasar (marketing research) dan bagian-bagian lain yang berkaitan. Kualitas, dalam organisasi jasa tertentu bukanlah sesuatu yang mudah didefinisikan, karena hal tersebut sangat berhubungan erat dengan pandangan konsumen. Secara umum dikatakan bahwa kualitas adalah karakteristik produk / jasa, yang ditentukan oleh pemakai dan diperoleh melalui pengukuran proses serta melalui perbaikan yang berkelanjutan.

2.2.1.1. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan

Zeithaml et al. (1990:42) menyatakan lima dimensi umum yang mempengaruhi suatu kualitas pelayanan, yaitu :

- a) Keandalan (reliability),

Merupakan kemampuan untuk memberikan apa yang telah dijanjikan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu, handal dan akurat. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi reliability ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

b) Berwujud (tangible),

Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi tangibles ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Perusahaan yang tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak image perusahaan. Jadi yang dimaksud dengan dimensi tangibles adalah suatu lingkungan fisik di mana jasa disampaikan dan di mana perusahaan dan konsumennya berinteraksi dan komponen-komponen tangibles akan memfasilitasi komunikasi jasa tersebut. Komponen-komponen dari dimensi tangibles meliputi penampilan fisik seperti gedung, ruangan front-office, tempat parkir, kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan, dan penampilan karyawan. yang merupakan berbagai fasilitas fisik, sarana dan prasarana seperti penampilan fasilitas dan peralatan fisik, penampilan karyawan yang profesional, dan peralatan komunikasi.

c) Kepekaan (responsiveness),

Responsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan.

d) Kepastian (assurance).

Assurance atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku employee untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi ketrampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk

melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan reputasi perusahaan, prestasi dan lain-lain.

e) Empati (empathy),

Empathy merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

2.2.2. Pengertian Pelayanan

Menurut Moenir (2002 : 16) pelayanan diartikan sebagai “proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”

Menurut Gronroos dalam Ratminto dan Atik (2006 : 2) mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal – hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan.

Menurut Harbani Pasolong (2007 : 128) pelayanan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan

Menurut Kotler dan Lukman dikutip dari Sinambela (2006 : 128) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Jadi dari definisi diatas maka penulis dapat memberi kesimpulan bahwa pelayanan adalah melayani suatu jasa atau barang yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang.

2.2.2.1 Tujuan Pelayanan

Menurut Moenir (2002 : 19) dalam bukunya “Manajemen Pelayanan Umum Indonesia”, tujuan pelayanan adalah menyangkut kepuasan orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan dimana bersumber pada kebutuhan (hajat) hidup orang banyak atau masyarakat.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tujuan pelayanan adalah untuk mencapai tingkat kepuasan masyarakat sesuai dengan norma dan aturan yang berlaku ntuk memenuhi kebutuhan hidup orang banyak agar tingkat kepuasan masyarakat dapat secara maksimal.

2.2.2.2. Fungsi Pelayanan

Menurut Moenir (2002 : 19) dalam bukunya “Manajemen Pelayanan Umum Indonesia” , adapun fungsi pelayanan adalah :

- a) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga menghemat waktu
- b) Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa.
- c) Kualitas produk yang lebih baik
- d) Ketetapan susunan dan stabilitas ukuran terjain
- e) Menimbulkan rasa puas pada orang – orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional konsumen

2.2.2.3. Bentuk Pelayanan

Menurut Moenir (2002 : 190) dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Pelayanan Umum Indonesia” , bentuk pelayanan ada 3 macam :

1) Pelayanan dengan lisan

Pelayanan yang mempunyai tugas memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Adapun syarat – syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan agar pelayanan yang diberikan berhasil sesuai dengan yang diharapkan.

- a. Memahami benar masalah – masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan yang perlu dan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.

- c. Bertingkah laku sopan dan ramah – tamah
- d. Tidak melayani orang – orang yang ingin sekedar berbicara dengan cara yang sopan.

2) Pelayanan melalui tulisan

Pelayanan melalui tulisan merupakan layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas , tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari peranannya. Agar pelayanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayanimaka ada beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu factor kecepatan baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaian.

3) Pelayanan berbentuk perbuatan

Pada umumnya pelayanan dalam bentuk perbuatan 70 – 80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah.Oleh sebab itu factor keahlian dan keterampilan petugas sangat menentukan dan berpengaruh terhadap hasil perbuatan dan pekerjaan.

Pelayanan selalu berhubungan dengan masyarakat umum dan menyangkut kepentingan orang banyak.Dimana dalam memberikan pelayanan tersebut diusahakan harus diberikan kemudahan-kemudahan tanpa ada hal-hal yang mengganggu misalnya adanya birokrasi atau prosedur yang berbelit-belit.

2.2.2.4. Prinsip-Prinsip Pelayanan

Menurut M. Irfani Islami dalam manajemen pelayanan publik (2004 :4), bahwa setiap aparat pelayanan harus memahami beberapa prinsip pokok dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu :

- a) Prinsip aksesibilitas setiap pelayanan harus bisa di jangkau oleh setiap pengguna pelayanan, tempat, jarak dan system pelayanan sedapat mungkin dekat dan mudah di jangkau atau di akses oleh pengguna jasa.
- b) Prinsip kontinuitas yaitu setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
- c) Prinsip teknikalitas yaitu setiap jenis pelayanan baik proses pelayanannya harus ditangani oleh tenaga yang benar-benar memahami secara teknis.
- d) Prinsip Profitabilitas yaitu proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan social baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat secara luas.
- e) Prinsip Akuntabilitas yaitu proses produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat di pertanggung jawab kan kepada masyarakat .

Didalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi prinsip sebagai berikut :

1) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit belit, mudah di pahami dan mudah di laksanakan.

2) Kejelasan

Kejelasan ini mencakup dalam hal :

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan public.
- b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelayanan publik.
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3) Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah di tentukan.

4) Akurasi

Produk pelayanan public diterima dengan benar, tepat dan sah

5) Keamanan

Proses dan produk pelayanan public dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi masyakat.

6) Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan public atau pejabat yang di tunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan public.

7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8) Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10) Kenyamanan

Lingkungan kenyamanan harus tertib, teratur, di sediakan ruang tunggu yang nyaman bersih, rapi lingkungan yang indah dan sehat serta di lengkapi pelayanan yang efektif, efisien dan disiplin.

2.2.2.5. Standart Pelayanan

Menurut keputusan MENPAN No.63 Tahun 2003 standart pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu Pelayanan

Waktu penyelesaian yang di tetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang di tetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan di terima sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan public.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang diberikan.

2.2.2.6. Faktor Pendukung Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2002 : 88), terdapat beberapa faktor pendukung pelayanan publik, antara lain :

a) Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan jiwa seseorang yaitu merupakan titik jemu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati, dan diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian

b) Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam suatu tindakan dan perbuatan orang. Pada faktor aturan, manusia merupakan subyek aturan di tunjuk kepada hal-hal yang penting, yaitu :

- 1) Kewenangan
- 2) Pengetahuan dan Pengalaman
- 3) Kemampuan Bahasa

4) Pemahaman dan Pelakasnaan

5) Disiplin dalam Pelaksanaan

c) Faktor Organisasi

Sasaran pelayanan di tujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks , oleh karena itu organisasi pelayanan yang dimaksud adalah pengaturan dan mekanisme kerjanya harus mampu mmenghasilkan pelayanan yang memadai

d) Faktor Pendapatan

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga atau pikiran yang telah di curahkan oleh orang lain atau badan atau organisasi atau perusahaan, baik dalam bentuk uang ataupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

e) Faktor Kemampuan Keterampilan

Kemampuan keterampilan adalah kemampuan atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan pekerjaan atas dasar ketentuan yang telah ada.

f) Faktor Sarana Pelayanan

Adalah segala jenis peralatan , perlengkapankerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam rangka memenuhi pekerjaan, dan fungsi social dalam rangka memenuhi kepentingan orang – orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

2.2.2.7. Efektifitas Pelayanan

Menurut Moenir (2002 : 41) dalam bukunya berjudul Manajemen Pelayanan Umum Indonesia , ada beberapa factor pelayanan yang lebih baik dan memuaskan , maka perwujudan pelayanan yang di inginkan adalah :

- a) Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat
- b) Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran, atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas atau alasan untuk kesejahteraan.
- c) Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama dan tertib dan tidak pandang “bulu”. Artinya kalau memang untuk pengurusan permohonan itu harus antri secara tertib , hendaknya semuanya diwajibkan antri, sebagaimana yang lain, baik antri secara fisik maupun antri masalahnya.
- d) Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakan hendaknya diberitahukan ehingga orang dapat mengerti dan menyesuaikan orang dapat mengerti dan akan menyesuaikan diri secara ikhlas tanpa emosi.

2.2.3. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2005 : 5) pelayanan public adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpuln atau

kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Agung Kurniawan dalam Harbani Pasolong (2007 : 128) mengatakan bahwa pelayanan public adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu dengan mempunyai aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003, mengemukakan bahwa pelayanan public adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian pelayanan adalah suatu bentuk dan pelaksanaan birokrasi yang dilakukan dengan cara-cara baru secara rutindan berkesinambungan serta didukung oleh tingkah laku yang baik dimana pemberian pelayanan ini dapat dibiayai oleh dua sumber yaitu pajak dan pembebanan langsung kepada masyarakat.

2.2.4. Kepuasan Masyarakat

2.2.4.1. Pengertian Kepuasan

Kata ‘kepuasan’ atau satisfaction berasal dari bahasa laatin ‘satis’ (artinya cukup baik, memadai) dan ‘factio’ (melakukan atau membuat), sehingga secara sederhana dapat diartikan sebagai ‘upaya pemenuhan sesuatu’. Namun, ditinjau dari perspektif perilaku konsumen, istilah

‘kepuasan pelanggan’ lantas menjadi sesuatu yang kompleks. Bahkan sebenarnya sampai saat ini belum dicapai kesepakatan mengenai konsep kepuasan pelanggan (tjiptono, 2000 :89).

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2000:146), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Menurut Barata (2003:14) Kepuasan masyarakat adalah tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standart kualitas barang dan jasa yang mereka nikmatin serta layanan pra-jual saat transaksi purnajual.

Menurut Gerson (2004:3) kepuasan masyarakat adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan yang berkaitan dengan standart kualitas barang dan jasa yang mereka nikmati bahwa harapannya telah terpenuhi.

2.2.4.2. Unsur-Unsur Kepuasan

Unsur kepuasan dapat juga dikelompokkan menjadi 4 faktor sebagai berikut (Engel, dalam Nugroho,(2005)) :

- a) Silent Service adalah fasilitas yang tersedia untuk menunjang pelayanan utama, misalnya toilet, telepon umum, ruang tunggu.

- b) Image adalah citra instansi yang dipengaruhi oleh suasana psikologis masyarakat, misalnya keamanan, kenyamanan, dan kebersihan.
- c) Proactive service menunjukkan mutu service mutu service yang diberikan karyawan kepada masyarakat . Mutu layanan (service) diidentifikasi dengan, keramahan, kesigapan dan kesabaran karyawan dalam memberikan pelayanan.
- d) Quality berkaitan dengan spesifikasi barang/jasa, seperti model, feature, nilai estetika, kepraktisan, dan kecanggihan teknologi

2.2.5. Surat Izin Mengemudi

2.2.5.1. Pengertian Surat Izin Mengemudi

Surat Izin Mengemudi adalah dokumen resmi yang dibutuhkan oleh public berdasarkan keputusan MENPAN Nomer 63 tahun 2003 menyatakan bahwa SIM adalah termasuk kelompok pelayanan administratif yaitu bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.

Berdasarkan Undang-undang R.I Nomor 22 tahun 2009 Tentang Lalulintas dan Angkutan Jalan, Bab VIII tentang mengemudi bagian ke satu tentang Surat Izin Mengemudi dalam pasal 77 menyebutkan bahwa :

- a) Setiap orang yang mengemudikan Kendaraan Bermotor di jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi sesuai dengan jenis kendaraan Bermotor yang dikemudikan.
- b) Surat Izin Mengemudi sebagaimana disebut pada ayat (1) terdiri atas 2 (dua) jenis.

- 1) Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor perseorangan; dan
 - 2) Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor Umum
- c) Untuk mendapatkan Surat Izin Mengemudi, calonpengemudi harus memiliki kompetensi mengemudi yang dapat diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan atau belajar sendiri.

2.2.5.2. Penggolongan Surat Izin Mengemudi

Berdasarkan Undang-undang R.I Nomor 22 tahun 2009 Tentang Lalulintas dan Angkutan Jalan, Bab VIII tentang bentuk dan penggolongan Surat Izin Mengemudi dalam pasal 80 menyebutkan bahwa :

Surat Izin Mengemudi untuk KendaraanBermotor perseorangan sebagaimana dimaksudkan pasal 77 ayat (2) huruf a digolongkan menjadi

- a. Surat Izin Mengemudi A berlaku untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang perseorangan dengan jumlah berat yang diperbolehkan tidak melebihi 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram;
- b. Surat Izin Mengemudi B I berlaku untuk mengemudikan mobil penumpang dan barang perseorangan dengan jumlah berat yang diperbolehkan lebih dari 3.500 (tiga ribu lima ratus) kilogram;
- c. Surat Izin Mengemudi BII berlaku untuk mengemudikan kendaraan alat berat, Kendaraan penarik, atau Kendaraan Bermotor dengan menarik kereta tempelan atau gandengan perseorangan dengan berat yang diperbolehkan untuk kereta tempelan atau gandengan lebih dari 1.000 (seribu) kilogram

- d. Surat Izin Mengemudi C berlaku untuk mengemudikan Sepeda Motor;
- e. Surat Izin Mengemudi D berlaku untuk mengemudikan kendaraan khusus bagi penyandang cacat.

2.2.5.3. Penerbitan Surat Izin Mengemudi

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 tahun 2009 Tentang Lalulintas dan Angkutan Jalan, Bab VIII bagian kedua penerbitan dan pendanaan tentang Surat Izin Mengemudi dalam pasal 87 menyebutkan bahwa :

- a) Surat Izin Mengemudi diberikan kepada calon pengemudi yang lulus ujian mengemudi.
- b) Surat Izin Mengemudi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diterbitkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- c) Kepolisian Negara Republik Indonesia wajib menyelenggarakan system informasi penerbitan Surat Izin Mengemudi.
- d) Setiap petugas kepolisian Negara Republik Indonesia di bidang penerbitan Surat Izin Mengemudi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib menaati prosedur penerbitan Surat Izin Mengemudi

2.2.5.4. Perpanjangan Surat Izin Mengemudi

Berdasarkan PP No.43 Tahun 1993 Tentang Prasarana dan Lalulintas Jalan, Surat Izin Mengemudi dapat diperpanjang, diganti, dan di mutasi dengan ketentuan dalam pasal sebagai berikut :

Bunyi pasal 224 :

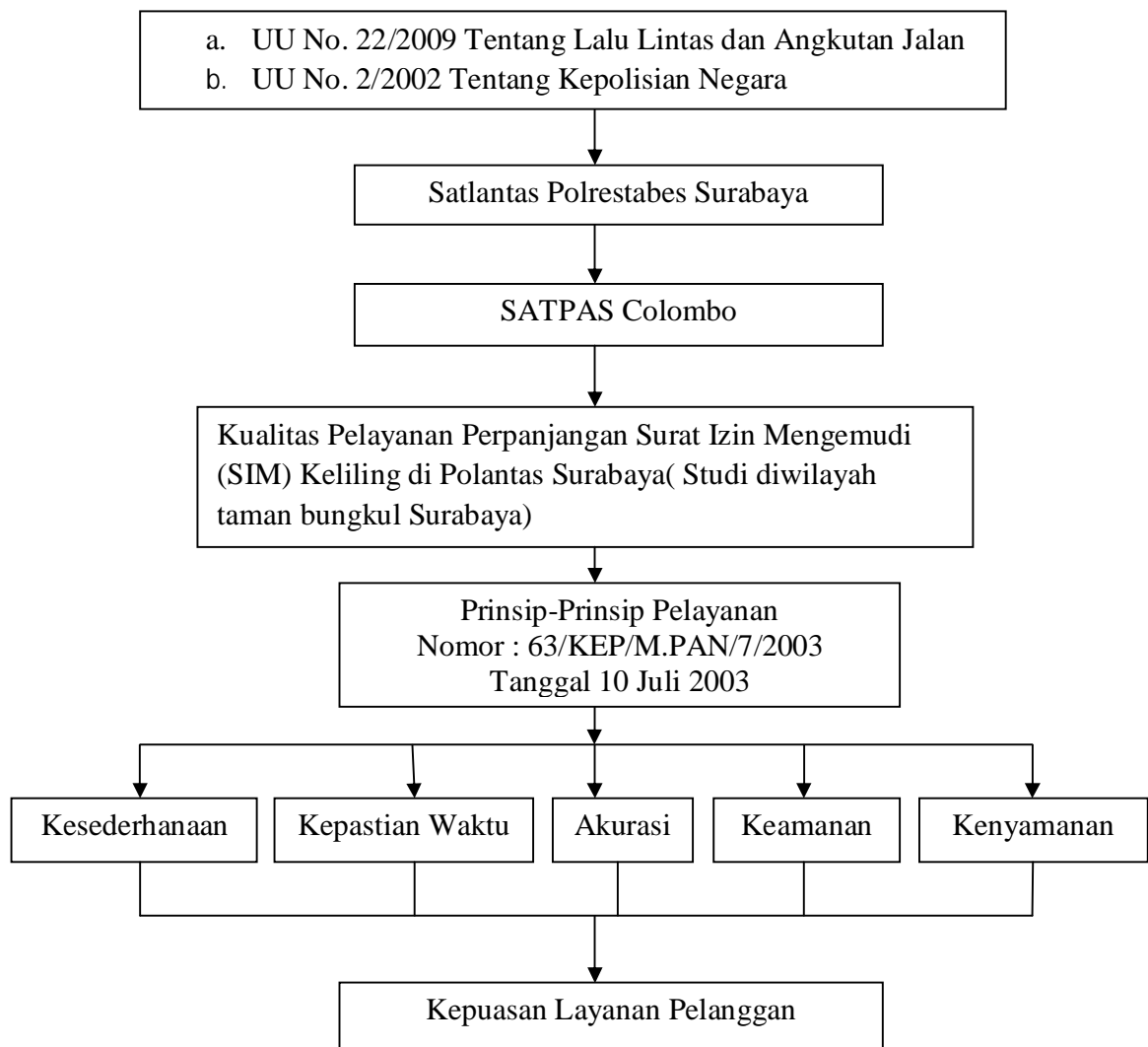
- a) Surat Izin Mengemudi sebagaimana dimaksud dalam pasal 214 dapat diperpanjang tanpa keharusan mengikuti sebagaimana dimaksud dalam pasal 220
- b) Permohonan perpanjangan masa berlaku telah Surat Izin Mengemudi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) diajukan kepada pelaksanaan penerbitan Surat Izin Mengemudi dengan menggunakan formulir yang ditetapkan serta melampirkan
- c) Apabila Surat Izin Mengemudi telah habis masa berlakunya lebih dari 1 (satu) tahun, pemohon wajib mengikuti ujian teori dan praktek sebagaimana dimaksud dalam pasal 220
- d) Dalam jangka waktu selambat-lambatnya 1(satu) hari kerja sejak permohonan perpanjangan sebagaimana dimaksud dala ayat (1) diterima secara lengkap, pelaksana penerbitan Surat Izin Mengemudi harus menerbitkan Surat Izin Mengemudi atau menolak permohonan

2.2.6. Kerangka Berpikir

Untuk dapat mendeskripsikan, menjelaskan dan memprediksi Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Unit Pelayanan SIM Keliling (studi taman bungkul)

Gambar 2.1

Kerangka Berpikir



Sumber : Teori yang diolah

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif kualitatif, yaitu untuk menggambarkan secara mendalam tentang suatu obyek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak sebagaimana adanya, khususnya upaya meningkatkan kualitas pelayanan guna mendapatkan kepuasan konsumen.

Menurut sugiyono (2005 : 2) dalam bukunya “ Memahami Penelitian Kualitatif “ bahwa penelitian kualitatif ini sering disebut metode penelitian naturalistic karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting) , disebut juga metode etnographi , karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya , disebut sebagai metode kualitatif karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif . Dalam penelitian kualitatif , pengumpulan data tidak dipandu oleh teori , tetapi dipandu oleh fakta-fakta yang ditemukan pada saat penelitian di lapangan. Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna , Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak , sehingga dalam penelitian ini peneliti berusaha menggambarkan dan ingin mengetahui kualitas

3.2. Fokus Penelitian.

Penentuan fokus penelitian sangat diperlukan guna membantu pelaksanaan penelitian, fokus penelitian digunakan untuk menentukan apa saja yang akan dikaji dari sebuah penelitian sehingga lebih jelas arah yang diinginkan. Jika penelitian ditentukan tepat sesuai dengan tujuan dan masalah penelitian, maka penelitian yang dilakukan akan terarah dan berhasil dengan baik.

Menurut Moeleong (2004 : 97), Fokus penelitian dalam penelitian kualitatif merupakan batas yang harus dilalui oleh seorang peneliti dalam melaksanakan suatu penelitian.

Berkaitan hal tersebut, bahwa fokus penelitian pada dasarnya adalah masalah pokok yang bersumber dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang diperolehnya melalui kepustakaan ilmiah maupun kepustakaan lainnya.

Adapun aspek yang menjadi fokus dalam penelitian kualitas pelayanan SIM keliling di wilayah Taman Bungkul Surabaya ini yaitu sebagai berikut :

1. Kesederhanaan

Yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Dimana dalam hal ini meliputi kemudahan dalam pengurusan perpanjangan surat izin mengemudi (SIM) kemudian langsung

dilayani oleh petugas SIM keliling dan selesai dalam waktu singkat. Dimana Satlantas Colombo Surabaya menerapkan system SIM keliling di daerah Taman Bungkul Surabaya dengan tujuan untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan publik bagi masyarakat.

2. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dimana dalam hal ini berkaitan dengan waktu dibutuhkan oleh seseorang untuk melaksanakan pengurusan perpanjangan SIM dengan cepat apabila menggunakan system SIM keliling. Dengan hanya membutuhkan waktu kurang lebih dari 15 (lima belas) menit untuk pengurusan perpanjangan SIM di SIM keliling daerah Taman Bungkul Surabaya.

3. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah. Dimana dalam hal ini meliputi system SIM keliling dalam pengumpulan, pengolahan, pemrosesan suatu data menghasilkan informasi atau hasil yang tepat dan akurat. Yang mana system SIM keliling menggunakan teknologi komputerisasi yang didukung dengan para petugas yang terlatih sehingga kemungkinan adanya kesalahan sangat kecil sekali.

4. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi masyarakat. Dimana dalam hal ini berkaitan dengan

terbebasnya dari bahaya, resiko dan kerahasiaan. Dimana perpanjangan SIM bisa langsung dilayani oleh petugas SIM keliling dan pegawai kepolisian untuk informasidengan begitu akan merasa lebih aman dari para calo juga aman dari hal-hal lainnya.

5. Kenyamanan

Yaitu lingkungan yang bersih dan nyaman, serta di lengkapi fasilitas pendukung pelayanan seperti tempat parkir dan tempat duduk yang memadai. Dengan begitu para pengurus perpanjangan SIM tidak merasa khawatir dengan kenyamanan dan fasilitas yang telah di berikan.

3.3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan keadaan sebenarnya dari obyek yang diteliti guna memperoleh data yang akurat. Agar memperoleh data yang akurat atau mendekati kebenaran sesuai dengan fokus penelitian, maka peneliti memilih dan menetapkan lokasi penelitian ini di SIM keliling wilayah Taman Bungkul Surabaya.

Alasan dari penelitian ini di karenakan masalah kualitas pelayanan yang ada di SIM keliling Taman Bungkul Surabaya, Masalahnya yaitu kurangnya fasilitas pelayanan yang dapat mempengaruhi pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa secara tidak langsung akan

mengetahui pula pelayanan yang diberikan oleh SIM keliling Taman Bungkul Surabaya dalam meningkatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan keinginan pengguna jasa atau masyarakat agar tercapai yang diharapkan yaitu mengutamakan kepuasan masyarakat.

3.4. Sumber Data

Berdasarkan masalah dan fokus penelitian , sumber data penelitian kualitatif adalah : kata – kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain – lain . Berkaitan dengan hal itu pada bagian ini jenis datanya dibagi kedalam kata – kata dan tindakan , sumber data tertulis, foto dan statistik (Lexy J Moelong 2002 : 112)

1. Kata–kata dan tindakan orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data yang utama, pencatatan sumber data yang utama melalui wawancara atau pengamatan merupakan hasil usaha gabungan dari kegiatan melihat , mendengar dan bertanya , Hal tersebut di lakukan secara sadar dan terarah karena memang di rencanakan oleh peneliti . terarah karena memang dari berbagai macam informasi yang tersedia tidak seluruhnya akan digali oleh peneliti . Senantiasa bertujuan karena peneliti mempunyai seperangkat tujuan penelitian yang diharapkan dicapai untuk memecahkan sejumlah masalah penelitan . Pengambilan data dilakukan secara purposive random sampling.

2. Dilihat dari segi sumber data , bahan tambahan yang berasal dari sumber tertulis dapat dibagi atas sumber buku , sumber arsip , dokumen resmi dan lain – lain .
3. Foto menghasilkan data deskriptif yang cukup berharga dan sering digunakan untuk menelaah segi – segi subyektif dan hasilnya dianalisa secara induktif.
4. Data statistik dapat membantu memberikan gambaran tentang kecenderungan subyek pada latar penelitian

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Data merupakan bagian terpenting dalam penelitian karena tujuan dari penelitian adalah pencarian data yang akan diinterpretasikan dan dianalisis dalam penelitian kualitatif. Untuk mengumpulkan data diperlukan suatu teknik untuk mempermudah dalam upaya – upaya mengumpulkan data dilapangan , meliputi :

1. Pengamatan

Teknik pengamatan ini didasarkan pada pengalaman secara langsung , jika suatu data yang diperoleh kurang meyakinkan biasanya peneliti ingin menanyakan kepada subyek, tetapi karena ingin memperoleh keyakinan tentang keabsahan data, jalan yang ditempuh adalah mengamati sendiri yang berarti mengalami langsung peristiwanya. Kemudian mencatat

operasi dan kejadian sebagaimana yang terjadi pada keadaan sebenarnya .

2. Wawancara

Metode ini mengajukan pertanyaan secara langsung dengan responden yang diharapkan mendapatkan penjelasan pendapat, sikap dan keyakinan tentang hal – hal relevan dalam penelitian . Menurut Lexy J Maelong (2002 : 135) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu dan dilakukan dengan dua pihak yaitu pewawancara (respondent) memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut .

a. Wawancara pembicaraan informal

Hubungan pewawancara dengan yang diwawancarai adalah dalam suasana biasa , wajar sedangkan pertanyaan dan jawaban berjalan seperti pembicaraan biasa dalam kehidupan sehari – hari.

b. Pendekatan dengan petunjuk umum wawancara

Jenis wawancara ini mengharuskan pewawancara membuat kerangka dan garis besar pokok – pokok yang ditanyakan dalam proses wawancara , petunjuk itu memdasarkan diri atas tanggapan bahwa ada jawaban yang secara umum akan sama diberikan oleh responden .

3. Catatan Lapangan

Catatan lapangan berupa coretan seperlunya yang sangat dipersingkat berisi kata- kata inti , frase , pokok – pokok isi pembicaraan atau pengamatan , mungkin gambar , sketsa , diagram dan lain – lain . Catatan

ini hanya berguna sebagai alat perantara antara apa yang dilihat , didengar , dan dirasakan dengan catatan sebenarnya dalam bentuk “ catatan lapangan “.

4. Penggunaan Dokumen

Akhir – akhir ini membedakan dokumen dan record , gubs dan Lincoln dalam Lexy J Moleong (2002 : 161) mendefinisikan sebagai berikut , record adalah setiap pertanyaan tertulis yang disusun oleh seseorang untuk keperluan pengujian suatu peristiwa . Dokumen ialah setiap bahan tertulis ataupun film , lain dari record yang tidak di persiapkan karena permintaan seseorang penyidik .

3.6. Analisia Data

Menurut Miles dan Huberman (1992:16) teknik analisis data kualitatif meliputi tiga unsur alur kegiatan sebagai sesuatu yang terjadi pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk sejajar untuk membangun suatu analisis, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis dengan menggunakan Model Interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (2007:15-21). Dalam model ini terdapat beberapa komponen analisis, yaitu sebagai berikut :

a. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan merupakan data yang berupa kata-kata dan bukan angka-angka. Data tersebut dikumpulkan melalui observasi , wawancara, dokumentasi.

b. Reduksi Data

Reduksi Data diartikan sebagai proses pemilihan, perumusan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan tranformasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisa menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Data yang diperoleh dari lokasi penelitian atau data di lapangan dalam uraian yang jelas dan lengkap, yang nantinya akan direduksi, diragakai, difokuskan pada hal-hal yang berkaitan dengan penelitian kemudian dicari tema atau pola (melalui proses penyuntingan, pemberian kode dan pembuatan tabel).

c. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang telah tersusun secara terpadu dan sudah dipahami yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan mengambil tindakan.

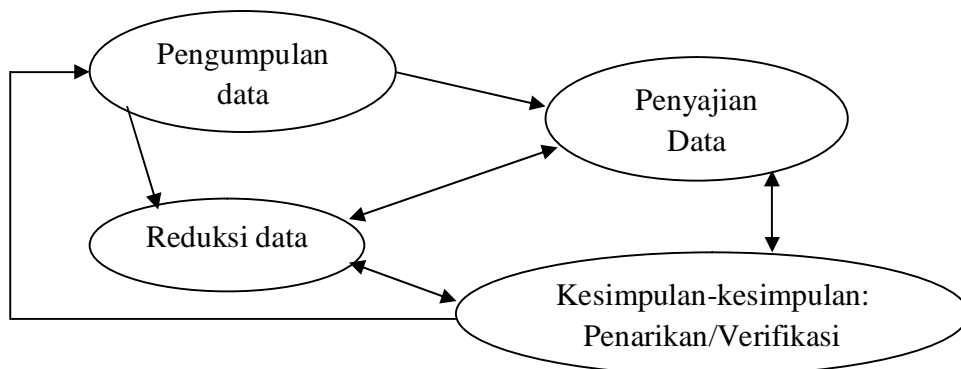
d. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Penarikan kesimpulan dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian sejak peneliti memasuki lokasi penelitian dan proses pengumpulan data langsung. peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari pola, tema, hubungan, persamaan, dan hal-hal yang sering timbul yang dituangkan dalam kesimpulan.

Proses analisis data secara interaktif ini dapat disajikan dalam bentuk skema berikut :

Gambar 3.1

Analisis Data



Sumber : Miles dan Huberman (1992 : 20)

Berdasarkan Gambar diatas maka menjelaskan bahwa data yang diperoleh di lapangan tidak dibuktikan dengan angka-angka tetapi berisikan uraian sehingga menggambarkan hasil yang sesuai dengan data yang sudah dianalisa kemudian diinterpretasikan. Masalah yang dihadapi diuraikan dengan berpatokan pada teori-teori dan temuan-temuan yang diperoleh pada saat penelitian tersebut, kemudian dicarikan kesimpulan dan pemecahannya.

3.7 Keabsahan Data

Menurut Moleong (2007:324), untuk menetapkan keabsahan (trustworthiness) data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Ada 4 (empat) kriteria yang digunakan, yaitu :

1. Derajat Kepercayaan (Credibility)

Penerapan kriterium derajat kepercayaan (kredibilitas) pada dasarnya menggantikan konsep validitas internal dari non kualitatif. Kriterium ini berfungsi untuk melaksanakan inkuiri sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai dan, mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti.

Beberapa cara yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Pengamatan secara terus menerus dan peneliti terjun langsung ke lokasi penelitian untuk kepentingan pengumpulan data, sehingga data yang diperoleh memiliki tingkat akurasi yang sangat tinggi. Dengan pengamatan secara terus menerus, peneliti dapat memperhatikan sesuatu lebih cermat, terperinci dan mendalam.
- b. Membicarakan dengan orang lain, serta mendiskusikan hasil kajian yang memiliki pengetahuan pokok penelitian dan metode penelitian yang diterapkan. Pembicaraan ini antara lain bertujuan untuk memperoleh kritik dan saran guna mendapatkan kebenaran hasil penelitian.
- c. Melakukan triangulasi, yaitu pengecekan kebenaran data tertentu, dan membandingkan data yang diperoleh dari sumber lain, pada berbagai fase penelitian lapangan, pada waktu yang berlainan dan dalam penelitian ini metode tersebut digunakan untuk menguji data para informan dengan dokumen yang ada. Dalam penelitian ini, data yang diperoleh melalui teknik wawancara, pengamatan lapangan, maupun penelusuran dokumen senantiasa diolah, disusun dan disekripsikan secara selaras yakni dibandingkan sesuai fokus penelitian.

2. Keteralihan (transferality)

Keteralihan sebagai persoalan empiris bergantung pada kesamaan antara konteks pengirim dan penerima. Untuk melakukan pengalihan

tersebut seorang peneliti hendaknya mencari dan mengumpulkan kejadian empiris tentang kesamaan konteks dengan demikian penelitian bertanggung jawab untuk menyediakan data deskriptif secukupnya jika ia ingin membuat keputusan tentang pengalihan tersebut. Untuk keperluan itu peneliti harus melakukan penelitian kecil untuk memastikan usaha memverifikasi tersebut.

Dalam penelitian ini, peneliti mencari dan mengumpulkan data kejadian dan empiris dalam konteks yang sama. Dengan demikian peneliti bertanggung jawab untuk menyediakan data deskriptif secukupnya. Data ini berupa catatan-catatan lapangan, peraturan-peraturan, petunjuk-petunjuk, laporan pelaksanaan dan wawancara informan.

3. Kebergantungan (dependability) yaitu pemeriksaan terhadap ketepatan pengumpulan dan analisa data untuk mengecek apakah hasil penelitian ini benar atau salah, maka peneliti mendiskusikannya dengan Dosen Pembimbing, melalui langkah ini akan diperoleh banyak masukan demi kesempurnaan hasil penelitian.
4. Kepastian (confirmability) yaitu melakukan pemeriksaan yang cermat terhadap seluruh komponen dan proses penelitian dan hasil penelitian. Penelitian ini menekankan pada kepastian sumber data termasuk waktu dan tempat penelitian serta logika penarikan kesimpulan dari data yang ada dibawah pengawasan pembimbing,.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Obyek

4.1.1. Sejarah Kantor Urusan SIM Satlantas Polrestabes Surabaya

Kantor Urusan SIM Satlantas Polrestabes Surabaya berdiri pada tahun 1976 dengan sebutan Kantor Satuan Administrasi Satu Atap atau yang biasa disebut SAMSAT, melalui Surat Keputusan Bersama tiga menteri yaitu Menteri Pertahanan dan Keamanan/Panglima ABRI, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri yang terangkum dalam SKB Menhankam, Menkeu dan Mendagritanggal 28 Desember 1976 dengan Nomor Pol Kep/13/XII/1976, Nomor Kep 1693/MK/12/1976 dan serta SE Mendagri tanggal 28 Juni 1977 No. 16/1977 Tentang Pedoman Pelaksanaan SAMSAT dalam Pengeluaran SIM,STNK, Pembayaran PKB dan BBNKB.

Dalam operasionalisasinya, SAMSAT secara koordinatif dan integrative dilakukan oleh empat instansi yaitu, Pertama, Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) yang mempunyai fungsi dan kewenangan di bidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor. Kedua, Dinas Pendapatan Daerah (Dipenda) dibidang pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bank BRI di bidang pemungutan biaya SIM dan Ketiga adalah PT. Jasa Raharja dibidang asuransi kecelakaan lalu lintas.

Secara historis, Keberadaan SAMSAT di Jawa Timur dimulai sejak tahun 1977, dan Surabaya sebagai ibu kota propinsi pada awalnya hanya memiliki satu kantor SAMSAT yang berlokasi Jalan Ngemplak yang menangani lima wilayah yaitu Surabaya Barat, Surabaya Timur, Surabaya Selatan, Surabaya Tengah dan Surabaya Utara. Dalam rentang waktu 11 tahun, Kantor SAMSAT Ngemplak dianggap kurang layak lagi menjadi kantor pelayanan, karena pesatnya peningkatan jumlah masyarakat yang harus dilayani.

Meningkatnya volume pelayanan ditambah dengan kesadaran dan keinginan untuk lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, menjadi alasan utama dilakukannya pemecahan kantor SAMSAT Surabaya yang selama ini hanya tersentralisasi di satu lokasi. Pemecahan Kantor SAMSAT kemudian dilakukan secara terencana, bertahap dan berkesinambungan yang disesuaikan dengan wilayah kerjanya. Oleh karena itu, sejak tahun 1988 kantor SAMSAT Ngemplak yang menangani urusan dan pengeluaran STNK, Pembayaran PKB dan BBNKB dipindahkan ke kantor baru yang dianggap lebih memenuhi standar pelayanan, yaitu kantor yang berlokasi di Jalan Manyar Kertoarjo, Sedangkan SAMSAT yang menangani urusan dan pengeluaran SIM sejak tahun 1994 dipindahkan ke kantor baru yang dianggap lebih memenuhi standar pelayanan dan lebih luas, yaitu kantor yang berlokasi di Jalan Ikan Kerapu atau yang biasa disebut kantor Urusan SIM Colombo.

Bila dilihat di kantor Satpas Colombo tempat pemohon SIM baru atau perpanjangan. Setiap hari banyaknya orang berjubel untuk mengurus SIM,

suasana menjadi tidak nyaman, proses lama dan melelahkan, dan mudah dimanfaatkan oleh calo. Bahwa sesuai dengan perkembangan teknologi yang menuntut adanya pelayanan yang lebih cepat, birokrasi yang mudah dan akuntabilitas public yang memadai, maka dibuatlah suatu unit pelayanan khusus didalam pelaksanaan perpanjangan SIM melalui Mobil Unit Pelayanan SIM keliling. Semenjak diluncurkan pelayanan SIM Keliling tanggal 20 februari 2007 hingga sekarang antusias masyarakat dalam hal pengurusan perpanjangan SIM di mobil SIM keliling terus meningkat. Dalam hal pelayanan perpanjangan SIM Sat Lantas Polresltabes Surabaya terus mengadakan analisa dan evaluasi untuk terus meningkatkan pelayanan perpanjangan SIM agar masyarakat perkotaan surabaya yang mobilitasnya sangat tinggi dan sibuk dapat tetap melakukan perpanjangan SIM di mobil SIM Keliling. Masyarakat Surabaya saat ini tidak perlu repot untuk mengurus perpanjangan SIM, karena SatLantas Polrestabes Surabaya telah memberikan pelayanan perpanjangan SIM di Mobil SIM keliling,

SIM Keliling adalah wujud pengembangan / peningkatan terhadap pelayanan SIM dalam perpanjangan guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Disebut SIM Keliling yaitu layanan SIM Keliling adalah layanan perpanjangan SIM yang berada di lokasi-lokasi wilayah Surabaya karena menggunakan mobil SIM Keliling. Konsep ini harus menyentuh segmen masyarakat manapun. Mobil SIM keliling berada di tempat – tempat yang dianggap strategis dan mudah dijangkau oleh masyarakat .

4.1.2. Misi dan Visi Satlantas Polrestabes Surabaya

a. Visi

Visi Polisi Lalu Lintas adalah menjamin tegaknya hukum di jalan yang bercirikan perlindungan atas hak-hak asasi, penegakan demokrasi sebagai masyarakat modern yang hidup dalam kebenaran dalam rangka kepastiaan hukum dan keadilan serta perlindungan lingkungan hidup dalam menyongsong Indonesia baru.

b. Misi

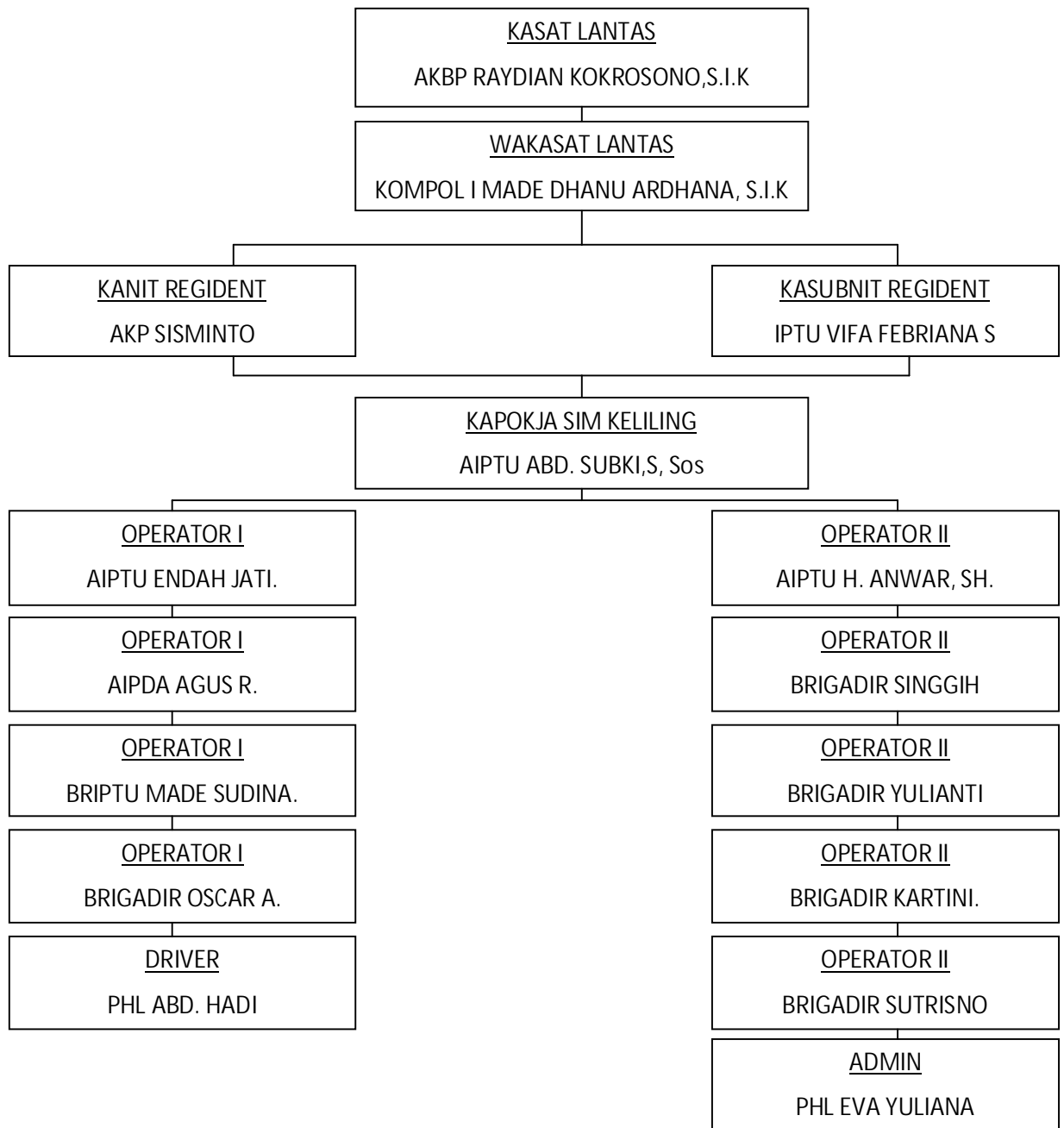
Misi Polisi Lalu Lintas adalah melindungi masyarakat pengguna jalan dengan berpegangan teguh pada Hak Asasi Manusia (HAM), nilai-nilai Demokrasi dan melaksanakan penegakan hukum dalam menjamin kepastian hukum dan keadilan.

4.1.3 Struktur Organisasi Satlantas Polrestabes Surabaya

Struktur organisasi merupakan kerangka (frame work) pembagian tanggung jawab fungsional kepada unit-unit organisasi yang dibentuk untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan pokok perusahaan/instansi Negara. Struktur organisasi Satlantas Polrestabes Surabaya adalah sebagai berikut :

Gambar 4.1

STRUKTUR ORGANISASI SIM KELILING
POLRESTABES SURABAYA



Sumber : Kantor Satlantas Colombo Surabaya , 2014

4.1.4 Tugas dan Fungsi Satlantas Polrestabes Surabaya

a. Kepala Satuan Lalu Lintas

- 1) Mengajukan pertimbangan dan saran kepada Kapolrestabes Surabaya dan kadit Lantas Polda Jatim yang berhubungan dengan bidang /tugasnya.
- 2) Menjabarkan lebih lanjut kebijaksanaan kapolrestabes Surabaya / kadit Lantas Polda Jatim dan pembinaan fungsi teknis Lalu Lintas pada tingkat polda untuk menentukan arah bagi pelaksanaan fungsi teknis Lalu Lintas sebagai bahan penyusunan petunjuk / pedoman bagi para pelaksanaan pada semua tingkat organisasi dalam jajaran Polrestabes Surabaya.
- 3) Berdasarkan Program Kerja Polrestabes Surabaya dan petunjuk teknis Pembina fungsi lantas, menetapkan rencana dan progiat Satlantas Polrestabes Surabaya serta mengarahkan, mengawasi dan mengendalikan pelaksanaannya guna menjamin tercapainya sasaran secara berhasil dan berdaya guna.
- 4) Memimpin Satuan Lalu Lintas Polrestabes Surabaya sehingga terjamin pelaksanaan fungsi-fungsi sebagaimana tercantum pada ayat 2 pasal ini.
- 5) Membina disiplin, tata tertib dan kesadaran hukum dalam lingkungan Satlantas Polrestabes Surabaya.

- 6) Berdasarkan kebijaksanaan pemimpin tingkat Polda Jatim maupun Polrestabes Surabaya, melaksanakan tugas-tugas khusus yang dilimpahkan/ dibebankan kepadanya.
 - 7) Berdasarkan kebijaksanaan Kapolda Jatim / Kapolrestabes Surabaya dan petunjuk teknis maupun Pembinaan fungsi yang bersangkutan, menyelenggarakan pembinaan dan administrasi khusus SSB serta melakukan upaya untuk memelihara dan meningkatkan kemampuan operasional kesatuan.
 - 8) Mengadakan koordinasi dan membantu mengawasi serta memberikan pengarahan terhadap pelaksana fungsi teknis lintas oleh badan-badan lain dalam lingkungan Polrestabes Surabaya, sesuai dengan kedudukan serta batas wewenang dan tanggung jawab.
 - 9) Kasat Lintas Polrestabes Surabaya bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas dan kewajiban kepada Kapolrestabes Surabaya / kadit Lintas Polda Jatim dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dikoordinasikan oleh Waka Polrestabes Surabaya.
- b. Wakil Kepala Satuan Lalu Lintas
- 1) Waka Sat Lintas Polrestabes Surabaya adalah unsur membantu pimpinan dan staf pada Sat Lintas Polrestabes Surabaya yang bertugas membantu Kasat Lintas Polrestabes Surabaya dalam memimpin pelaksanaan tugas, pembinaan fungsi serta perencanaan, pengarahan, koordinasi dan pengawasan staf atau fungsi teknis lalu lintas dalam

jajaran Polrestabes Surabaya dan pelaksanaan pelayanan dalam lingkungan Sat Lantas Polrestabes.

2) Dalam rangka pelaksanaan tugas tersebut pada butir 1 ayat ini Waka Sat Lantas Polrestabes Surabaya :

- a. Menyiapkan dan merumuskan bahan bagi penyusun petunjuk perencanaan , Proja Polrestabes Surabaya yang berkenaan dengan fungsi teknis lalu lintas.
- b. Menyelenggarakan pengawalan, analisa dan evaluasi serta pelaksanaan Proja dan anggaran fungsi teknis lintas dalam jajaran Polrestabes Surabaya yang berkenaan dengan fungsi teknis lalu lintas.
- c. Mengumpulkan, mengelola dan menyajikan data serta informasikan baik yang menyangkut aspek pembinaan maupun pelaksanaan fungsi teknis lalu lintas.
- d. Ikut serta membina dan mengembangkan dotrin, system dan metode termasuk memonitor dan mengukur efektifitas kesatuan dan prosedur satuan pengembang fungsi lalu lintas dalam jajaran Polrestabes Surabaya.
- e. Menyelenggarakan pembinaan operasional dan ikut serta menyelenggarakan administrasi operasional serta pembinaan latihan fungsi teknis lintas dalam jajaran Polrestabes Surabaya.

- 3) Waka Sat Lantas Polrestabes Surabaya dijabat oleh seseorang perwira menengah berpangkat Kopol yang bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas kewajibannya kepada Kasat Lantas Polrestabes Surabaya.

c. Kanit Reg Ident

- 1) Melaksanakan kegiatan registrasi dan identifikasi terhadap pengemudi yang terkait dalam rangka penerbitan Surat Ijin Mengemudi (SIM).
- 2) Menyiapkan rencana kebutuhan, pengadaan dan pendistribusian formulir dan material dalam rangka pelayanan permohonan dan penerbitan SIM.
- 3) Menerima dan meneliti permohonan masyarakat untuk memperoleh SIM.
- 4) Melakukan berbagai upaya untuk menjamin bahwa sarana identifikasi yang akan diterbitkan dapat dipertanggung jawabkan secara formal maupun material.
- 5) Melakukan pengujian terhadap pengetahuan ketrampilan pemohon SIM untuk menjamin kebenaran, ketepatan materiil atas Surat Ijin yang dikeluarkan.
- 6) Menerbitkan Surat Ijin Mengemudi (SIM) untuk keperluan pemohon yang memenuhi persyaratan.

- 7) Melaksanakan dan bertanggung jawab atas kegiatan administrasi keuangan hasil penyelenggaraan regidtrasi / identifikasi dalam rangka penerbitan SIM.

d. Kasubnit Reg Ident

- 1) Memberikan dukungan operasional kepada fungsi – fungsi lainnya di lingkungan Polrestabes Surabaya dalam pengungkapan setiap kasus tindak pidana.
- 2) Sebagai Pembinaan fungsi Lantas khususnya unit Laka Lantas di jajaran Polrestabes Surabaya.
- 3) Turut Serta dalam pelaksanaan operasi – operasi khusus lalu lintas yang bersifat mandiri maupun dalam rangka operasi terpadu.
- 4) Pembinaan kegiatan administrasi operasional termasuk pengumpulan, pengolahan dan penyajian data kawatanitas dan aspek penyebab Laka Lantas guna mengambil langkah – langkah penanggulungannya.
- 5) Memberi petunjuk dan arahan pada setiap kegiatan khususnya penanganan perkara Laka Lantas.
- 6) Pembinaan terhadap personil unit Laka Lantas dalam rangka peningkatan SDM personil Laka Lantas.
- 7) Mengawasi jalannya penanganan TKP Laka, Proses penyidikan dan administrasi operasional Laka, demi perbaikan dan peningkatan kualitas penyelesaian perkara Laka Lantas.

4.1.5 Karakteristik Personil Satlantas Polrestabes Surabaya.

Tabel 4.1

Berdasarkan jenis kelamin Pegawai Negeri Sipil Satlantas Polrestabes Surabaya

PNS	Jumlah	Prosentase (%)
Laki-laki	14	82,4
Perempuan	3	17,6
Jumlah	17	100

Sumber: Kantor Satlantas Polrestabes Surabaya , 2014

Berdasarkan tabel 4.1 bahwa pegawai negeri sipil yang terbanyak laki-laki Karena membantu personil Polantas dalam melakukan tugas administrasinya, Seperti pembukuan dan sebagainya.

Tabel 4.2

Komposisi Pegawai Negeri Sipil yang berada Di Satlantas
Polrestabes Surabaya Berdasarkan Kepangkatan

PNS	Gol Ruang	Jumlah	Prosentase (%)
Penata Muda TK.I	III/b	2	11,8
Pengatur Tingkat I	II/d	2	11,8
Pengatur	II/c	1	5,8
Pengatur Muda TK. I	II/b	12	70,6
Jumlah		17	100

Sumber: Kantor Satlantas Polrestabes Surabaya, 2014

Berdasarkan table 4.2 diatas bahwa jumlah Pegawai Negeri Sipil di Satlantas Polrestabes Surabaya terbanyak yaitu Pengatur Muda TK. I

Tabel 4.3

Berdasarkan Jenis Kelamin Anggota Polri Satlantas
Polrestabes Surabaya

Polri	Jumlah	Prosentase (%)
Laki-laki	401	93,5
Perempuan	28	6,52
Jumlah	429	100

Sumber: Kantor Satlantas Polrestabes Surabaya, 2014

Berdasarkan table 4.3 diatas bahwa anggota polri terbanyak adalah jenis kelamin laki – laki karena lebih banyak mengatasi lalu lintas dilapangan

Tabel 4.4

Komposisi Anggota Polri yang berada Di Satlantas Polrestabes

Surabaya Berdasarkan Kepangkatan

Polri	Jumlah	Prosentase (%)
AKBP	1	0,23
KOMPOL	1	0,23
AKP	5	1,16
IP TU	3	0,67
IPDA	5	1,16
AIPTU	73	17
AIPDA	42	9,8
BRIPKA	83	19,3
BRIGADIR	162	38,4
BRIPTU	53	12,3
BRIPDA	1	0,23
Jumlah	429	100

Sumber: Kantor Satlantas Polrestabes Surabaya, 2014

Berdasarkan table 4.4 bahwa jumlah personil menurut pangkat yang terbanyak adalah BRIGADIR, Karena yang berpangkat BRIGADIR masih

berusia muda dan masih butuh bimbingan dan kepalanya atau komandan dan seniornya

Tabel 4.5

Komposisi Anggota berdasarkan Tingkat Pendidikan

Jenis Pendidikan	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
S-2	5	1,16
S-1	99	23
D3	1	0,23
SMA	323	75,3
SMP	1	0,23
Jumlah	429	100

Sumber: Kantor Satlantas Polrestabes Surabaya 2014

Dari table 4.5 diatas dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan di Satlantas Polrestabes Surabaya terbanyak yaitu SMA. Yang dikarenakan harus mempunyai wawasan yang cukup.

Tabel 4.6

Komposisi Anggota berdasarkan Agama

Agama	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
Islam	408	95,1
Kristen	7	1,63
Katolik	3	0,67
Hindu	11	2,56
Jumlah	429	100

Sumber: Kantor Satlantas Polrestabes Surabaya 2014

Dari table 4.6 diatas dapat diketahui bahwa agama terbanyak yaitu agama islam, sesuai dengan agama mayoritas di Negara Indonesia.

Tabel 4.7

Berikut ini daftar Anggota SIM keliling di Satlantas Polrestabes Surabaya.

NO	Nama	Pangkat	Jabatan
1	Abdul Subki	AIPTU	KAPOKJA SIM KELILING
2	H. Anwar	AIPTU	STAF
3	Endah Jati	AIPTU	STAF
4	Agus R	AIPDA	STAF
5	Made Sudinah	BRIPTU	STAF
6	Sutrisno	BRIPTU	STAF
7	Singgih	BRIGADIR	STAF
8	Yulianti	BRIGADIR	STAF
9	Kartini	BRIPTU	STAF
10	Oscar A.	BRIGADIR	STAF
11	Abdul Hadi	PHL	STAF
12	Eva Yuliana	PHL	STAF

Sumber : kantor satlantas Colombo Surabaya 2014

Tabel 4.8

Jumlah rata-rata pemohon dalam Pengurusan Perpanjangan SIM
Keliling di Taman Bungkul dalam satu tahun 2013-2014

BULAN	SIM A	SIM C	JUMLAH PEMOHON
JULI	810	1350	2169
AGUSTUS	975	1404	2379
SEPTEMBER	864	1440	1008
OKTOBER	882	1458	2340
NOVEMBER	936	1548	2484
DESEMBER	972	1584	2556
JANUARI	1026	1674	2700
FEBRUARI	975	1653	2628
MARET	913	1599	2512
APRIL	901	1589	2490
MEI	953	1678	2631
JUNI	897	1623	2520
JULI	925	1570	2495

Sumber : kantor satlantas Colombo Surabaya 2014

- Ada ketentuan yang berlaku dalam proses pelayanan perpanjangan SIM sebagai berikut :

1. Khusus melayani SIM di wilayah Surabaya dan juga KTP pemohon asli Surabaya.
2. Maksimal SIM mati 1 tahun
3. Pemohon mengurus sendiri/tidak dapat diwakilkan
4. Harap membayar perpanjangan SIM tersebut
5. Membawa fotocopy KTP dan SIM

Penetapan besar biaya pelayanan public telah dipertimbangkan dengan memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan biaya produksi maupun biaya lain yang terkait dalam kelompok pelayanan administratif biaya yang telah ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan prosedur sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan ditetapkan biaya perpanjangan SIM sebagai berikut :

1. SIM A sebesar Rp.80.000.
2. SIM C sebesar Rp.75.000.-
3. SIM Adan C sebesar RP. 155.000.-
4. (biaya tambahan untuk kesehatan Rp 20.000 dan asuransi Rp 30.000 sifatnya penawaran)

Pada Proses kegiatan layanan SIM keliling ini setiap satu mobil SIM keliling terdapat beberapa orang petugas yang setiap harinya dipilih secara acak dengan ketentuan pangkat yang telah ditunjuk sesuai dengan tujuan tempat dan jadwal pelayanan yang berbeda. Hal ini dilakukan agar semua petugas merata dalam mengelola dan menjalankan kegiatan pelayanan SIM keliling yang diberikan kepada masyarakat . Adapun petugas yang bertugas pada mobil SIM keliling ini yaitu ;

1. Satu orang petugas sebagai pengawas / koordinator pelayanan.
2. 3 – 4 orang sebagai anggota yang bertugas untuk memberi pelayanan perpanjangan SIM sesuai dengan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan.

Setiap anggota memiliki keahlian masing - masing dalam mengelola dan menjalankan kegiatan pelayanan SIM keliling.

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan public. Karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Beberapa sarana dan prasarana yang ada pada kendaraan SIM keliling yang berada di Taman Bungkul Surabaya antara lain :

1. Satu unit kendaraan minibus sebagai alat utama yang berfungsi membawa semua perangkat perpanjangan SIM yang ditempatkan di lokasi SIM keliling.
2. Meja layanan, kursi dan loket yang cukup untuk penerimaan surat/berkas permohonan, penyetoran dan penerimaan uang yang telah disesuaikan dengan jumlah orang yang harus dilayani rata-rata setiap harinya.
3. Dua buah computer yang digunakan sebagai alat entry data dan foto sebagai penunjang pelayanan yang lebih cepat dan mudah.
4. Mading yang dilengkapi dengan informasi-informasi penting yang secara umum ingin diketahui oleh orang-orang yang berkepentingan. Dan untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman prosedur pelayanan.
 - Jadwal SIM keliling Polantas Surabaya adalah sebagai berikut :

SENIN : Pasar Tambah Rejo dan Taman Bungkul.

SELASA : Terminal Bratang dan Taman Bungkul.

RABU : Giant Manukan dan Taman Bungkul

KAMIS : Pasar Tambah Rejo dan Taman Bungkul.

JUM'AT : Terminal Bratang dan Taman Bungkul

(Pelayanan diselenggarakan mulai pukul 10.00 s/d 17.00 wib)

SABTU : Taman Bungkul (mulai pukul 10.00 s/d 22.00)

MINGGU : Taman Bungkul (mulai pukul 10.00 s/d 16.00)

4.2. Hasil Penelitian

Kepolisian Negara Republik Indonesia yang selanjutnya disingkat polri adalah alat Negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri, yang juga merupakan instansi yang memiliki otoritas didalam perpanjangan Surat Ijin Mengemudi (SIM) bagi seseorang, sebagai buktibahwa seseorang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, mengetahui peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor

Mobil Unit Pelayanan SIM Keliling untuk perpanjangan SIM yang selanjutnya disebut Mobil Unit Pelayanan SIM keliling adalah satuan unit kerja polri berupa kendaraan khusus yang difungsikan untuk pelayanan perpanjangan terhadap SIM yang dilaksanakan oleh Polri melalui unit kerja setempat

Operator Mobil Unit Pelayanan SIM Keliling adalah petugas pelaksana Mobil Unit Pelayanan SIM keliling yang merupakan anggota Polri dan Pegawai Negeri Sipil (PNS) Polri yang memiliki kualifikasi dalam bidang pengadaan SIM yang ditunjuk oleh Kepala Satuan kerja masing-masing

Polrestabes tersebut. Pengawas Mobil Unit Pelayanan SIM Keliling adalah petugas yang ditunjuk dan diberi tugas untuk mengawasi pelaksanaan kerja Mobil Unit Pelayanan SIM Keliling.

Dalam hal pelayanan perpanjangan SIM Satlantas Polrestabes Surabaya terus mengadakan analisa dan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan perpanjangan SIM agar masyarakat Surabaya yang mobilitasnya sangat tinggi dan sibuk dapat tetap melakukan perpanjangan SIM dimobil SIM keliling. Namun tentunya dalam hal proses dan teknis pelayanan tetap mengacu pada syarat dan ketentuan yang berlaku

Jadi Pada bagian ini, akan diuraikan hasil penelitian berupa temuan-temuan lapangan berdasarkan rencana penelitian. Sesuai metode penelitian yang telah ditetapkan, penulis menggunakan metode pengamatan, wawancara, dokumentasi dan didalam proses wawancara tersebut penulis menggunakan sumber data key person dan informan, sehingga proses pengumpulan data dapat berjalan sesuai metodologi.

Sesuai dengan fokus penelitian yang ada, maka berikut ini penulis akan mendeskripsikan serta menguraikan hasil dari temuan-temuan lapangan secara beruntut dan tereduksi sesuai fokus dan sasaran kajian penelitian.

4.2.1. Kesederhanaan

Fokus yang pertama dalam pelayanan perpanjangan SIM (Surat Izin Mengemudi) di SIM keliling adalah prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Dimana dalam hal ini meliputi kemudahan dalam pengurusan perpanjangan surat izin mengemudi (SIM) kemudian langsung dilayani oleh petugas SIM keliling.

Berikut ini adalah prosedur Perpanjangan SIM Keliling (SIM keliling wilayah Taman Bungkul Surabaya)

Gambar 4.2

Mekanisme Proses Perpanjangan SIM di SIM keliling



1. Pemohon warga asli Surabaya datang ke SIM keliling dengan membawa SIM A/SIMC lama dan KTP yang asli ditambah dengan satu foto copy masing-masing.
2. Pemohon membeli formulir dan membayar biaya pembuatan SIM
3. Pemohon mengisi formulir di tempat yang telah disediakan.
4. Pemohon melakukan registrasi atau entry data.
5. Pemohon melakukan Cap jempol tangan (tangan kiri), dan tanda tangan, kemudian dilanjutkan dengan foto.
6. SIM pemohon langsung dicetak.

Berikut ini wawancara dengan Kepala Bagian Unit SIM keliling Surabaya yang bernama bapak subeki menyatakan bahwa :

“Dengan adanya mobil unit SIM keliling ini akan memudahkan masyarakat untuk memperpanjang SIM dengan begitu tidak perlu jauh-jauh lagi mengurus di satpas Colombo serta tidak membutuhkan waktu yang lama apalagi untuk di taman bungkul ini pelayanannya nonstop hingga ada sampai larut malam.(Hasil wawancara 19 Mei 2014)

Pendapat diatas juga diperkuat oleh Petugas lapangan SIM keliling di wilayah Taman Bungkul Surabaya yang bernama bapak anwar :

“Dengan adanya SIM keliling ini sudah bisa sangat membantu masyarakat dalam pengurusan perpanjangan SIM dan masyarakat juga merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan jika ada keluhan petugas siap membantu” (Hasil Wawancara 19 Mei 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus Perpanjangan SIM yang bernama Anto yang bertempat tinggal Wonorejo IV, Surabaya menyatakan bahwa :

“Bagi saya pelayanan SIM keliling di Taman Bungkul ini sangat membantu saya karena tidak perlu jauh-jauh mengurus di Colombo cuman saya ada yang kurang paham dengan syarat-syarat dan ketentuannya” (Hasil Wawancara 19 Mei 2014)

Sedangkan pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Khabib Sujadi yang bertempat tinggal jalan Lumumba dalam gg 2 Surabaya, menyatakan bahwa :

“Untuk masalah prosedur pelayanan nya ini sangat bagus sekali, mudah dan tidak terlalu lama, apalagi saya terlalu sibuk dengan pekerjaan saya jadi saya tidak bisa lama-lama, untuk pelayanannya tidak ada masalah”(Hasil Wawancara 19 Mei 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Iswantoro yang bertempat tinggal di Kebraon Gang II Surabaya, Menyatakan bahwa :

“Tata cara pelayanan SIM keliling ini sangat mudah karena sebelumnya saya juga sudah pernah mengurus perpanjangan SIM di Colombo jadi saya cukup mengerti syarat-syarat yang dibutuhkan dalam memperpanjang SIM tersebut” (Hasil Wawancara 19 Mei 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Meme yang bertempat tinggal di bukit molin No 27 Surabaya , Menyatakan bahwa :

“Prosedur pelayanan SIM keliling di Taman Bungkul Surabaya ini sangat efisien terus pelayanan juga cepat lagian rumah saya juga diBanyu urip jadi jika ke Colombo terlalu jauh kalau di Taman Bungkul kan lebih dekat “

(Hasil Wawancara 26 Juni 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Simin yang bertempat tinggal di Wonosari Wetan 10 No 20 Surabaya, Menyatakan bahwa:

“Proses pelayanan perpanjangan SIM keliling diTaman Bungkul ini lebih cepat dan enak langsung dilayani”(Hasil Wawancara 26 Juni 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Faisal yang bertempat tinggal di Rungkut Pesantren No 32 Surabaya, Menyatakan bahwa :

“Menurut saya proses dan prosedur pelayanan SIM keliling ini mudah untuk masyarakat Surabaya sendiri, jika dibandingkan di Colombo sana lebih mudah diSIM keliling ini secara juga tidak terlalu jauh langsung dilayani oleh petugas”
(Hasil Wawancara 26 Juni 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Saiful yang bertempat tinggal di Babatan Rukun gang 8 No 15 Surabaya, Menyatakan bahwa :

“Proses dan prosedur pelayanannya tidak terlalu rumit lebih mudah di SIM keliling ini dibandingkan mengurus di Colombo” (Hasil Wawancara 26 Juni 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Farid yang bertempat tinggal di nginden 4 No 21 Surabaya, Menyatakan bahwa :

“Menurut saya pelayanan perpanjangan SIM di Taman Bungkul ini sangat mudah karena langsung dilayani oleh petugasnya jadi tidak ada kesulitan sama sekali”(Hasil Wawancara 28 juni 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Dewi Gubeng Kertajaya gang 7e No 5 Surabaya, Menyatakan bahwa :

“Mengurus perpanjangan SIM diTaman Bungkul ini mudah mas tidak begitu sulit banyak petugasnya yang membantu tadi saya bertanya ke petugas-petugasnya langsung di layani”(Hasil Wawancara 28 Juni 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Indra, Ngagel dadi gang 2 No 17 Surabaya, Menyatakan bahwa :

“Proses dan prosedur pelayanan di Taman Bungkul ini sudah sangat sederhana,prosesnya cepat dan mudah dibandingkan di Colombo yang antriannya juga pasti lebih lama”(Hasil Wawancara 28 Juni 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Wawan yang bertempat tinggal di Sidotopo Kulon No 128 Surabaya, Menyatakan bahwa :

“Menurut pendapat saya pengurusan perpanjangan SIM keliling ini sangat mudah dan cepat” (Hasil Wawancara 28 Juni 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Rini yang bertempat tinggal di Bendul Merisi gang 7 No 33 Surabaya, Menyatakan bahwa :

“Saya mengurus perpanjangan SIM tadi cepat tidak ada masalah hanya antrinya itu yang bikin lama”(Hasil Wawancara 28 Juni 2014)

Berdasarkan hasil wawancara penulis dan pengamatan di lapangan mengenai kesederhanaan prosedur bahwa pelayanan SIM keliling ini sudah sangat membantu masyarakat dalam pengurusan perpanjangan SIM (Surat Ijin Mengemudi) dan pemohon tidak ada masalah dengan prosedur yang diberikan SIM keliling Taman Bungkul Surabaya ini .

4.2.2. Kepastian Waktu

Fokus yang kedua yaitu kepastian waktu dalam pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Hal ini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses. Karena semakin cepat selesai, akan semakin lebih baik dan masyarakatnya tentu juga merasa puas dengan

pelayanan yang diberikan oleh SIM keliling Taman Bungkul Surabaya. Selain cepat, pelayanannya juga harus tepat waktu . sehingga pemohon tidak terlalu lama menunggu didalam antrian pelayanan tersebut. Waktu yang dibutuhkan dalam proses perpanjangan SIM adalah kurang lebih 15 menit.mulai dari pengisian formulir, cap jempol, tanda tangan, foto sampai penerbitan SIM pemohon. Dimana dalam hal ini berkaitan dengan waktu dibutuhkan oleh seseorang untuk melaksanakan pengurusan perpanjangan SIM dengan cepat apabila menggunakan system SIM keliling.

- Jadwal SIM keliling diwilayah Taman Bungkul Surabaya
 - Hari senin – kamis pelayanan buka mulai pukul 10.00 wib s/d 17.00 wib
 - Hari sabtu/malam minggu pelayanan buka mulai pukul 10.00 wib s/d 22.00 wib.
 - Hari minggu/hari libur buka mulai pukul 10.00 wib s/d pukul 16.00 wib.

Berikut ini hasil wawancara dengan Kepala Bagian Unit SIM keliling Surabaya yang bernama bapak subeki menyatakan bahwa :

“Pelayanan SIM keliling ini memberikan banyak manfaat bagi saya karena tidak memerlukan waktu yang lama dalam proses pengurusannya, dapat diselesaikan dalam waktu beberapa menit sudah bisa menyelesaikan masalah urusan perpanjangan SIM tersebut”.(Hasil Wawancara 19 Mei 2014)

Menurut Petugas Lapangan SIM keliling diwilayah Taman Bungkul Surabaya yang bernama Anwar menyatakan bahwa :

“Untuk masalah waktu tidak terlalu lama tergantung dari antriannya tersebut tetapi lebih cepat dan lebih mudah dibandingkan dengan pengurusan perpanjangan di satpas Colombo, untuk setiap orangnya kira-kira 15 (lima belas) menit pengurusan sudah selesai” (Hasil Wawancara 19 Mei 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus Perpanjangan SIM yang bernama Anto yang bertempat tinggal Wonorejo IV, Surabaya menyatakan bahwa :

“Menurut saya untuk masalah waktu standartlah karena kita juga harus mengantri dan juga bergantung pada setiap orangnya bisa cepat atau tidak dalam mengisi formulirnya” (Hasil Wawancara 19 Mei 2014)

pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Khabib Sujadi yang bertempat tinggal jalan Lumumba dalam gg 2 Surabaya, menyatakan bahwa :

“Menurut pendapat saya masalah waktunya karena antriannya tetapi itu tidak masalah bagi saya karena lebih cepat dibandingkan di Colombo, saya mengurus perpanjangan SIM ini memerlukan waktu sekitar 15 (lima belas) menit saja pengurusan sudah selesai jadi saya bisa mengerjakan pekerjaan saya yang lainnya” (Hasil Wawancara 19 Mei 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Iswanto yang bertempat tinggal di Kebraon Gang II Surabaya, Menyatakan bahwa :

“Prosesnya cepat tidak membutuhkan waktu yang lama. Dalam waktu 10 sampai 15 menit saja pengurusan sudah selesai,hal ini benar-benar memberikan kemudahan bagi saya apalagi tidak ribet dan cepat” (Hasil Wawancara 19 Mei 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Meme yang ber tempat tinggal di Bukit Molin No 27 Surabaya, Menyatakan bahwa :

“Menurut saya proses pengurusan perpanjangan SIM saya tadi hanya membutuhkan waktu kurang lebih 10 menit jadi setelah dipanggil langsung ditangani cuman antriannya yang lama”(Hasil Wawancara 26 Juni 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Simin yang bertempat tinggal di Wonosari Wetan 10 No 20 Surabaya, Menyatakan bahwa :

“Prosesnya cepat gak lama tadi saya mengurus gak sampai 5 menit yang lama itu antriannya lama gak di panggil – panggil” (Hasil Wawancara 26 Juni 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Faisal yang bertempat tinggal di Rungkut Pesantren No 32 Surabaya, Menyatakan bahwa :

“Pelayanan SIM keliling ini tidak terlalu lama saya menunggu disini setengah jam setelah dipanggil hanya 5 – 10 menit jadi lebih cepat di SIM keliling sini dari pada di colombo mas” (Hasil Wawancara 26 Juni 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Saiful yang bertempat tinggal di Babatan Rukun gang 8 No 15 Surabaya, Menyatakan bahwa :

“Tadi prosesnya mungkin hampir satu jam karena antrian yang banyak setelah dipanggil cepat kira-kira 10-15 menit SIM nya sudah jadi “ (Hasil Penelitian 26 Juni 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Farid yang bertempat tinggal di Nginden 4 No 21 Surabaya, Menyatakan bahwa :

“Proses perpanjangan SIM saya tadi sangat cepat hanya 5 menit sudah jadi mas”(Hasil Wawancara 26 Juni 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Dewi yang bertempat tinggal di Gubeng Kertajaya gang 7e No 5 Surabaya, Menyatakan bahwa :

“Saya mengurus SIM tadi lumayan cepat 10 menitan sudah selesai pengurusannya cuman antrinya yang lama” (Hasil wawancara 28 Juni 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Indra yang bertempat tinggal di Ngagel Dadi gang No 17 Surabaya, Menyatakan bahwa :

“Proses yang dibutuhkan tadi sangat cepat dari pada di Colombo sekitar 10-15 menitan SIM sudah jadi”(Hasil Wawancara 28 Juni 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Wawan yang bertempat tinggal di Sidotopo Kulon No 128 Surabaya, Menyatakan bahwa :

“Proses perpanjangan SIM di SIM keliling ini prosesnya cepat dan pasti memudahkan untuk masyarakat tidak perlu menunggu lama-lama”(Hasil Wawancara 28 Juni 2014).

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Rini yang bertempat tinggal di Bendul Merisi gang 7 No 33 Surabaya, Menyatakan bahwa :

“Untuk masalah waktu tadi saya tidak masalah soalnya tidak begitu lama hanya 10 menitan saja SIM saya sudah jadi” (Hasil Wawancara 28 Juni 2014)

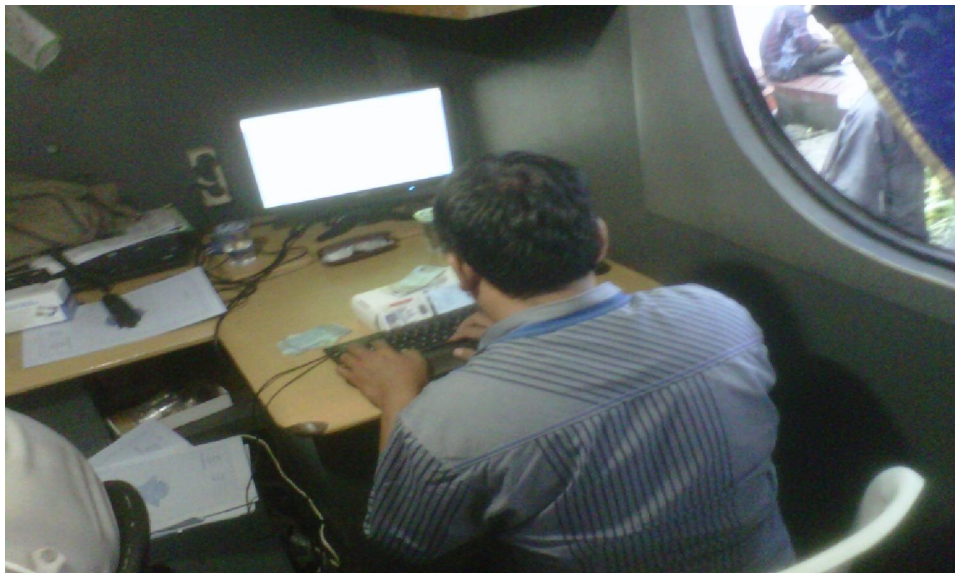
Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan, mengenai kepastian waktu bahwa pelayanan SIM keliling sudah berjalan dengan efesien dan cepat. Dimana masyarakat dapat menyelesaikan pengurusan perpanjangan SIM nya hanya dalam 15 (lima belas) menit saja.

4.2.3. Akurasi

Fokus yang ketiga dalam pelayanan SIM keliling yaitu akurasi, Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah. Dimana dalam hal ini

meliputi sistem SIM keliling dalam pengumpulan, pengolahan, pemrosesan suatu data menghasilkan informasi atau hasil yang tepat dan akurat. Karena telah menggunakan system komputerisasi dan petugas yang terlatih dalam bidang tersebut. Dengan begitu pemohon tidak kuatir atas pelayanan yang diberikan terutama data yang telah diperoleh benar – benar akurat dan tidak ada kesalahan sedikit pun.

Gambar 4.3
Petugas mengentry data pemohon



Menggunakan system komputerisasi dan petugas yang benar – benar ahli dalam bidang pengisian data pemohon, dengan begitu kesalahan data jarang terjadi didalam SIM keliling Taman Bungkul Surabaya ini.

Berikut hasil wawancara dengan Kepala Bagian Unit SIM keliling Surabaya yang bernama bapak subeki menyatakan bahwa :

“Pelayanan SIM keliling ini didukung oleh teknologi informasi yang terkini, jadi suatu kesalahan sedikitpun bisa langsung diketahui dan jarang terjadi kesalahan dalam pengumpulan data, SIM keliling juga ditunjang dengan petugas-petugas yang terlatih dalam bidangnya jadi kemungkinan terjadinya kesalahan sangat kecil sekali”(Hasil Wawancara 19 Mei 2014)

Menurut Petugas Lapangan SIM keliling diwilayah Taman Bungkul Surabaya yang bernama Anwar menyatakan bahwa :

“Dalam pengolahan data masih belum ada masalah, selama komputer-komputer tersebut masih normal-normal saja dan dapat berjalan dengan lancar, jadi untuk saat ini masih belum ada kesalahan dalam pengolahan data”(Hasil Wawancara 19 Mei 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus Perpanjangan SIM yang bernama Anto yang bertempat tinggal Wonorejo IV, Surabaya menyatakan bahwa :

“Pelayanan SIM keliling ini sangat akurat pasti pengolahan datanya benar dan enggak mungkin salah walaupun ada kesalahan itu paling dari pihak saya karena ada sebagian syarat yang belum saya penuhi itupun langsung diberitahukan oleh petugas SIM kelilingnya” (Hasil Wawancara 19 Mei 2014)

pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Khabib Sujadi yang bertempat tinggal jalan Lumumba dalam gg 2 Surabaya, menyatakan bahwa :

“Menurut saya data-data yang saya peroleh sangat akurat dan tidak ada kesalahan sedikitpun” (Hasil Wawancara 19 Mei 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Iswanto yang bertempat tinggal di Kebraon Gang II Surabaya, Menyatakan bahwa :

“Menurut saya data pribadi yang saya peroleh sudah tepat, sesuai dengan data KTP saya jadi tidak ada kesalahan” (Hasil Wawancara 19 Mei 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Meme yang bertempat tinggal diBukit Molin No 27 Surabaya, Menyatakan Bahwa :

“Jika data yang saya peroleh sih kan sesuai KTP jadi sudah benar pengetikannya juga sudah benar dan juga dikoreksi lagi oleh petugasnya” (Hasil Wawancara 26 Juni 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Simin yang bertempat tinggal di Wonosari Wetan 10 No 20 Surabaya, Menyatakan bahwa :

“Data yang saya terima sudah benar dan akurat jadi tidak ada kesalahan sama sekali data SIM yang saya terima” (Hasil Wawancara 26 Juni 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Faisal yang bertempat tinggal di Rungkut Pesantren No 32 Surabaya, Menyatakan bahwa :

“Untuk data yang saya terima benar tidak ada kesalahan tadi juga sudah dikoreksi lagi oleh petugasnya”(Hasil Wawancara 26 Juni 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama saiful yang bertempat tinggal di Babatan Rukun gang 8 No 15 Surabaya, Menyataka bahwa :

“Data yang saya terima akurat tidak ada kesalahan kan sebelumnya disuruh lihat dulu dikomputer jika ada kesalahannya bisa langsung diganti” (Hasil Wawancara 26 Juni 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Farid yang bertempat tinggal di Nginden 4 No 21 Surabaya, Menyatakan bahwa :

“Data SIM yang saya terima tidak ada kesalahan sama sekali mas, kan sudah di tangani dengan petugas yang ahli di bidang komputernya itu”(Hasil Wawancara 28 Juni 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Dewi Gubeng Kertajaya gang 7e No 5 Surabaya, Menyatakan bahwa :

“Untuk data yang saya peroleh tadi tidak ada kesalahan cuman pas foto tadi saya di ulang-ulang”(Hasil Wawancara 28 Juni 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Indra yang bertempat tinggal di Ngagel Dadi gang 2 No 17 Surabaya, Menyatakan bahwa :

“Data sepertinya tidak ada yang salah mas kan sudah di cocokan sama KTP saya mungkin tidak ada kesalahan”(Hasil Wawancara 28 Juni 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Wawan yang bertempat tinggal di Sidotopo Kulon No 128 Surabaya, Menyatak bahwa :

“Menurut saya data yang data yang diperoleh di SIM keliling ini tidak ada masalah karena pasti akan dikoreksi lagi oleh petugasnya”(Hasil Wawancara 28 Juni 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Rini yang bertempat tinggal di Bendul Merisi gang 7 No 33 Surabaya, Menyatakan bahwa :

“Tidak ada kesalahan kok mas ini nama,alamat sama data-data yang lain akurat foto saya juga benar ”(Hasil Wawancara 28 Juni 2014)

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan, mengenai akurasi pelayanan SIM keliling sudah sangat akurat dalam hal pencatatan data, selain karena menggunakan system komputerisasi dan juga didukung oleh petugas-petugas yang terlatih dan berkualitas sehingga hasilnya sangat akurat dan kemungkinan adanya kesalahan sangat kecil sekali.

4.2.4. Keamanan

Fokus yang keempat dalam pelayanan SIM keliling adalah keamanan, Dimana perpanjangan SIM bisa langsung dilayani oleh petugas SIM keliling dan pegawai kepolisian untuk informasi dengan begitu akan merasa lebih aman dari para calo juga aman dari hal-hal lainnya.

Berikut ini hasil wawancara dengan Kepala Bagian Unit SIM keliling Surabaya yang bernama bapak subeki menyatakan bahwa :

“Kalau bicara tentang keamanan di pelayanan SIM keliling Taman Bungkul ini sudah pasti aman karena terdapat beberapa polisi yang selalu siap menjaga keamanan para masyarakat yang berada di SIM keliling tersebut jadi benar-benar diperketat. Dan masyarakat tidak mungkin lagi terganggu dengan para calo ataupun gangguan – gangguan lainnya” (Hasil Wawancara 19 Mei 2014)

Menurut Petugas Lapangan SIM keliling diwilayah Taman Bungkul Surabaya yang bernama Anwar menyatakan bahwa :

“Kita memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, jadi tidak ada calo yang ada disekitar sini, karena pemohon diharapkan datang sendiri/tanpa calo dan langsung datang ke loket, petugas juga selalu siap membantu jika ada keluhan-keluhan. Untuk masalah kejahatan/pencurian masih saat ini belum pernah terjadi” (Hasil Wawancara 19 Mei 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus Perpanjangan SIM yang bernama Anto yang bertempat tinggal Wonorejo IV, Surabaya menyatakan bahwa :

“Kalau menurut saya tentang keamanan saya lihat cukup aman karena banyak polisi disekitar dan jika adanya calo atau tidak itu tergantung dari pinter-pinternya para calo tersebut mas. (Hasil Wawancara 19 Mei 2014)

pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Khabib Sujadi yang bertempat tinggal jalan Lumumba dalam gg 2 Surabaya, menyatakan bahwa :

“Menurut saya di SIM keliling di Taman Bungkul sini cukup aman karena ada beberapa polisi yang mengawasi dan untuk informasi kita bisa tanya langsung kepada petugas polisi tersebut, para pencuri maupun calo juga tidak akan berani datang kemari menurut saya begitu” (Hasil Wawancara 19 Mei 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Iswanto yang bertempat tinggal di Kebraon Gang II Surabaya, Menyatakan bahwa :

“Untuk pelayanan SIM keliling ini aman kok mas kan sudah banyak yang mengawasi dari pihak kepolisian dan kita tidak perlu repot-repot berhadapan dengan calo-calo yang menawarkan jasanya” (Hasil Wawancara 19 Mei 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Meme yang bertempat tinggal di Bukit Molin No 27 Surabaya, Menyatakan bahwa :

“Keamanan sih menurut saya sangat baik di Taman Bungkul ini karena ada petugas-petugasnya itu yang keliling jadi ya aman-aman saja”(Hasil Penelitian 26 Juni 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Simin yang bertempat tinggal di Wonosari Wetan 10 No 20 Surabaya, Menyatakan bahwa :

“Di Taman Bungkul ini enak pasti amannya karena banyak petugas kepolisiannya dan calo tidak akan berani berkeliaran disekitar sini “(Hasil Wawancara 26 Juni 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Faisal yang bertempat tinggal di Rungkut Pesantren No 32 Surabaya, Menyatakan bahwa :

“Jika masalah keamanan ini menurut saya aman sekali banyak petugas-petugas yang mengawasi” (Hasil Penelitian 26 Juni 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Saiful yang tempat tinggal di Babatan Rukun gang 8 No 15 Surabaya, Menyatakan bahwa :

“Menurut saya SIM keliling di Taman Bungkul ini aman karena banyak pos polisi juga disini dan pasti tidak ada calo disekitar sini”(Hasil Wawancara 26 Juni 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Farid yang bertempat tinggal di Nginden 4 No 21 Surabaya, Menyatakan bahwa :

“Menurut saya untuk keamanan di SIM keliling Taman Bungkul ini cukup aman ya mas karena banyak polisi sama satpol pp yang patroli di sekitar sini”(Hasil Wawancara 28 Juni 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Dewi yang bertempat tinggal Gubeng Kertajaya gang 7e No 17 Surabaya, Menyatakan bahwa :

“Disini aman kok mas tidak ada masalah dan juga tidak ada calo yang datang kesini”(Hasil Wawancara 28 Juni 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Indra yang bertempat tinggal di Ngagel Dadi gang 2 No 17 Surabaya, Menyatakan bahwa :

“Menurut pendapat saya tentang keamanan disini cukup aman dan tempatnya nyaman bisa untuk nongkrong sekalian”(Hasil Wawancara 28 Juni 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Wawan yang bertempat tinggal di Sidotopo Kulon No 128 Surabaya, Menyatakan bahwa :

“Untuk masalah keamanan disini pastinya aman mas banyak polisi-polisi yang berjaga di depan sini mana ada yang berani pencurian atau calo dating kesini”(Hasil Wawancara 28 Juni 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Rini yang bertempat tinggal di Bendul Merisi gang 7 No 33 Surabaya, Menyatakan bahwa :

“Pelayanan SIM keliling di Taman Bungkul sini pasti aman lah kan polisinya ada dimana-mana, mana ada yang berani macam-macam disini”(Hasil Wawancara 28 Juni 2014).

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan, mengenai keamanan bahwa pelayanan SIM keliling ini menjamin keamanan para pengurus perpanjangan SIM tersebut, maka pemohon tidak kuatir dengan keamanan di SIM keliling wilayah Taman Bungkul Surabaya ini.

4.2.5. Kenyamanan

Fokus yang kelima dalam pelayanan SIM keliling adalah Kenyamanan, pendukung pelayanan seperti tempat parkir dan tempat duduk

yang memadai. Dengan begitu para pengurus perpanjangan SIM tidak merasa khawatir dengan kenyamanan dan fasilitas yang telah diberikan.

Gambar 4.4
Tempat pemohon mengisi formulir



Gambar 4.4 meja dan kursi untuk para pemohon mengisi formulir

Gambar 4.5
Ruang tunggu didalam



Gambar 4.5: Ruang tunggu di dalam Mobil SIM keliling untuk 3 orang/pemohon

Berikut ini hasil wawancara dengan Kepala Bagian Unit SIM keliling Surabaya yang bernama bapak subeki menyatakan bahwa :

“Untuk pelayanan SIM keliling ini mungkin untuk ruang tunggu terbatas dan tenda juga terbatas jadi kalau hujan mungkin itu yang menjadi permasalahannya, yang penting disitu bisa menampung masyarakat-masyarakat yang ngga sempat mengurus ini kita jam terbangnya tinggi ada yang sampai malam sesuai dengan kebutuhan yang masyarakat butuhkan dan diharapkan masyarakat puas dengan pelayanan yang telah diberikan, untuk pelayanan SIM keliling di Taman Bungkul ini pelayanannya nonstop beda dengan pelayanan SIM keliling di tempat lainnya” (Hasil Wawancara 19 Mei 2014).

Menurut Petugas Lapangan SIM keliling diwilayah Taman Bungkul Surabaya yang bernama Anwar menyatakan bahwa :

“Kalau masalah kenyamanan disini memang tempat umum jadi untuk memberikan tempat duduk/tempat tunggu ya seadanya saja dan untuk tempat parkir udah dipindahkan ditempat parkir umum karena demi keamanan, karena parkir sebelumnya adalah jalur bebas parkir jadi sekarang sudah dipindahkan ketempat parkir umum” (Hasil Wawancara 19 Mei 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus Perpanjangan SIM yang bernama Anto yang bertempat tinggal Wonorejo IV, Surabaya menyatakan bahwa :

“Untuk masalah kenyamanan menurut saya kurang memuaskan karena kurangnya tempat duduk untuk menunggu dan ruangan didalam bisnya sangat sempit dan ruwet” (Hasil Wawancara 19 Mei 2014)

pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Khabib Sujadi yang bertempat tinggal jalan Lumumba dalam gg 2 Surabaya, menyatakan bahwa :

“Saya merasa nyaman meskipun tidak ada tempat duduk tetapi sudah bersih menurut saya untuk masalah tempat parkir juga tidak ada masalah” (Hasil Wawancara 19 Mei 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Iswantoro yang bertempat tinggal di Kebraon Gang II Surabaya, Menyatakan bahwa :

“Menurut saya tempat untuk menunggu cukup nyaman dan untuk didalam nya juga lumayan nyaman meskipun agak sempit.dan kalau bisa diperlebar lagi jadi jika antriannya banyak tidak terasa ruwet’ (Hasil Wawawncara 19 Mei 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Meme yang bertempat tinggal di Bukit Molin No 27 Surabaya, Menyatakan bahwa :

“Masalah kenyamanan untuk ruang tunggu diluar saya kira masih kurang memuaskan karena tempat duduknya sedikit jadi masi ada yang duduk-duduk dibawah dan untuk di dalam cukup lah menurut saya”(Hasil Penelitian 26 Juni 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Simin yang bertempat tinggal di Wonosari Wetan 10 No 27 Surabaya, Menyatakan bahwa :

“Menurut saya nyaman disini enak untuk pemandangan banyak pohon-pohonnya gini cuman tempat duduknya ini sedikit jadi gak terlalu ngumpul didepan pintu truknya” (Hasil Penelitian 26 Juni 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Faisal yang bertempat tinggal di Rungkut Pesantren No 32 Surabaya, Menyatakan bahwa :

“Untuk nyaman ini pelayanannya saya rasa masih kurang karena pelayanannya kurang sekali karena tidak ada tempat duduk yang memadai, kalau bisa disediakan tempat duduk yang lebih banyak” (Hasil Wawancara 26 Juni 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama saiful yang bertempat tinggal di babatan rukun gang 8 No 15 Surabaya, Menyatakan bahwa :

“Untuk ketersediaan ruang tungguanya kurang nyaman, tempat untuk menulisnya itu kurang harus antri dulu untuk gentian menulisnya bikin antriannya panjang kalau bisa ditambah lagi untuk meja dan tempat duduknya”(Hasil Wawancara 26 Juni 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Farid yang bertempat tinggal di Nginden 4 No 21 Surabaya, menyatakan bahwa :

“Untuk masalah kenyamanan disini masih kurang ya mas karena masih banyak pemohon-pemohon yang duduk dibawah kan kasihan”(Hasil Wawancara 28 Juni 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Dewi yang bertempat tinggal di Gubeng Kertajaya gang 7e No 5 Surabaya, Menyatakan bahwa :

“Pelayanan di SIM keliling Taman Bungkul ini untuk masalah kenyamanannya sepertinya nyaman untuk fasilitas yang diberikan kantor SIM hanya tempat duduknya jika perlu ditambah lagi biar tidak berjubel di depan pintu”(Hasil Wawancara 28 Juni 2014).

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Indra yang bertempat tinggal di Ngagel Dadi gang 2 No 17 Surabaya, menyatakan bahwa :

“Kenyamanannya disini masih kurang,ketersediaan tempat duduk cuma sedikit dan untuk di dalam bis nya masih keliatan ruwet dan panas”(Hasil Wawancara 28 Juni 2014)

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Wawan yang bertempat tinggal di Sidotopo Kulon No 128 Surabaya, Menyatakan bahwa :

“Untuk masalah kenyamanan disini cukup nyaman lah hanya jika antriannya banyak susah untuk duduknya mungkin bisa memanfaatkan fasilitas tempat duduk di Taman Bungkul ini jadi bagi saya tidak ada masalah”(Hasil Wawancara 28 Juni 2014).

Pendapat yang dikemukakan oleh warga yang mengurus perpanjangan SIM yang bernama Rini yang bertempat tinggal di Bendul Merisi gang 7 No 33 Surabaya, Menyatakan bahwa ;

“Pendapat saya tentang kenyamanan di SIM keliling Taman Bungkul ini tempatnya nyaman cuman fasilitas yang diberikan seperti tempat duduk dan meja untuk menulis masih kurang kalo bisa ditambah lagi”(Hasil Wawancara 28 Juni 2014).

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan, mengenai kenyamanan bahwa pelayanan SIM keliling ini adanya dampak positif maupun negatif dari para masyarakat itu tersebut.

4.3. Pembahasan

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat, instansi pelayanan harus mempunyai standart pelayanan yang dipergunakan sebagai tolak ukur/ pedoman dalam penyelenggaraan pelayanannya. Dalam pembuatan sebuah

standart pelayanan, tidak hanya mencantumkan standart-standart pelayanan yang ada tetapi juga harus ada kompensasi terhadap pelayanan yang tidak sesuai dengan standart pelayanan yang telah ditetapkan. Selain itu instansi pelayanan publik harus memiliki unit aduan dan informasi yang berfungsi sebagai sarana yang memfasilitasi masyarakat untuk menyampaikan segala bentuk saran ataupun pengaduan yang terkait dengan pelayanan..

Dalam penerapannya unit SIM keliling di wilayah Taman Bungkul ini diharapkan dapat membawa pengaruh bagi peningkatan kualitas pelayanan yang bergerak dalam perpanjangan SIM (Surat Ijin Mengemudi). Sistem layanan ini sangat praktis karena masyarakat tidak perlu repot dan jauh-jauh untuk mengurus perpanjangan SIM, cukup hanya dalam waktu 10-15 menit masyarakat sudah dapat menyelesaikan perpanjangan SIM tersebut. Oleh karena itu pihak kantor satpas Colombo Surabaya ingin segera merealisasikan pelayanan SIM keliling di Surabaya agar masyarakat aman dari praktek percaloan.

Adapun fokus pelayanan SIM keliling terdiri dari kesederhanaan, kepastian waktu, akurasi, keamanan dan kenyamanan. Dimana instansi harus benar-benar memperhatikan dan mewujudkan harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang baik.

Berdasarkan uraian diatas maka dipandang perlu untuk mengkaji masalah pelayanan SIM keliling. Karena untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pemohon terhadap pelayanan yang mereka terima selama ini.

4.3.1. Kesederhanaan

Berdasarkan hasil penelitian lapangan mengenai fokus yang pertama yaitu kesederhanaan dengan pengertian prosedur pelayanan public tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. Pada kenyataan prosedur hanya beberapa tahap dan langsung mudah dipahami oleh pemohon dengan prosedur 1) Pemohon mendaftar ke loket dengan menyerahkan SIM asli dan KTP asli, 2) petugas memeriksa data online dan pemohon melakukan pembayaran, 3) pemohon melakukan pengisian data formulir dan petugas melakukan pemeriksaan data, 4) pemrosesan pengambilan photo, sidik jari, tanda tangan, 5) pemeriksaan data akhir, pencetakan kartu SIM dan penyerahan kepada pemohon, jadi prosedur pelayanan sangat mudah dengan tahapan yang sederhana.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 bahwa Kesederhanaan meliputi prosedur pelayanan public yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

Sedangkan menurut Sedarmayanti (2002 : 92), berkaitan dengan aspek prosedur yang dilaksanakan, kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat dapat diciptakan bila memperhatikan dan menerapkan ketepatan, kecepatan serta kemudahan dalam prosedur, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan untuk menjadi prima atau lebih baik dari sebelumnya.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan perpanjangan SIM (Surat Ijin Mengemudi) yang diberikan oleh unit pelayanan SIM keliling Satlantas Polrestabes Surabaya sudah berjalan sangat baik

4.3.2. Kepastian Waktu

Faktor kecepatan ini menjadi bagian yang penting didalam pelayanan publik karena semakin cepat selesai maka akan semakin baik dan pemohon tentu juga akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak unit SIM keliling Taman Bungkul Surabaya. Selain cepat, pelayanan juga harus tepat waktu, sehingga pemohon tidak terlalu lama menunggu dalam menerima pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai fokus kedua yaitu kepastian waktu bahwa pelayanan SIM keliling lebih pasti pelaksanaan pelayanannya dalam arti proses pelayanannya sesuai dengan jadwal real time (dalam waktu itu juga), cepat dan pemohon tidak perlu menunggu lama.meskipun ada

beberapa antrian panjang tetapi tidak terlampau jauh dengan standart waktunya.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 bahwa kepastian waktu meliputi pelaksanaan pelayanan publik yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Hal ini sejalan dengan pelayanan SIM keliling wilayah Taman Bungkul Surabaya yang menyediakan waktu pelayanan untuk hari senin hingga kamis mulai pukul 10.00 WIB sampai pukul 17.00 WIB hari sabtu pukul 10.00 WIB hingga pukul 22.00 WIB dan hari minggu/libur pukul 10.00 WIB hingga pukul 16.00 WIB. Dan pelayanan ini hanya membutuhkan waktu kurang lebig 15 (lima belas) menit untuk menyelesaikan urusan perpanjangan Surat Ijin Mengemudi (SIM).

Sedangkan menurut Ratminto (2009 : 127) bahwa pengertian dari kecepatan adalah menggunakan waktu yang lebih pendek ketetapan dan kecepatan sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan pekerjaan dan pemberian pelayanan kepada penerima jasa pelayanan (yang dalam hal ini adalah masyarakat).

4.3.3. Akurasi

Dengan adanya kemajuan teknologi dan informasi terkini maka dapat membantu dan mengurangi kelemahan-kelemahan yang dimiliki pihak petugas

SIM keliling. Untuk memenuhi tuntutan masyarakat yang lebih baik maka Satlantas Polrestabes Surabaya menerapkan pelayanan SIM keliling diwilayah Taman Bungkul Surabaya, yang mana pelayanan yang diberikan sangat akurat mulai dari pengumpulan, pengelolaan, sampai hasil yang didapat sangat tepat dan akurat. Hal ini dikarenakan system pelayanan SIM keliling menggunakan teknologi komputerisasi yang didukung dengan para petugas yang terlatih sehingga kemungkinan adanya kesalahan sangat kecil sekali.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai fokus yang ketiga yaitu akurasi bahwa pelayanan SIM keliling sangat akurat karena dapat menghindari kesalahan-kesalahan penulisan ataupun data yang diterima. Karena pelayanan SIM keliling ini menggunakan teknologi komputerisasi dan petugas yang terlatih sehingga kemungkinan adanya kesalahan sangat kecil sekali.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MEN.PAN/2003 bahwa akurasi yaitu produk pelayanan public diterima dengan benar, tepat dan sah. Hal ini sejalan dengan pelayanan SIM keliling yang memberikan pelayanan dengan sigap dan tanggap serta memproses dengan cepat dan valid.

4.3.4. Keamanan

Yang dimaksud dengan keamanan adalah aman dari bahaya dan resiko. Keamanan menjadi suatu hal yang sangat sensitif karena itu pelayanan

SIM keliling dibuat dengan harapan dapat memberikan rasa aman dan nyaman sehingga dapat menarik simpati masyarakat untuk terus menggunakan jasa pelayanan SIM keliling.

Pelayanan SIM keliling memberikan banyak kemudahan bagi pemohon, salah satunya pelayanan biasa langsung dibantu oleh petugas dan langsung dilayani oleh petugas SIM keliling serta ada beberapa petugas polisi dan satpol pp yang mengawasi disekitar SIM keliling wilayah Taman Bungkul Surabaya, dengan begitu pemohon akan merasa lebih aman dari para calo dan aman dari hal-hal kejahatan lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai fokus yang keempat yaitu keamanan bahwa pelayanan SIM keliling aman bagi pemohon yang akan mengurus perpanjangan SIM nya karena memberikan perlindungan terhadap setiap pemohon.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MEN.PAN/2003 bahwa keamanan adalah proses dan produk pelayanan public harus memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

Menurut Parrasuraman, Zeitaml dan Berry dalam Tjiptono dan Chandra (2004 : 133) bahwa keamanan yaitu bebas dari bahaya resiko atau keragu-raguan yang termasuk didalamnya adalah keamanan fisik (physical

safety), keamanan financial (financial safety), privasi dan kerahasiaan (confidentiality).

4.3.5. Kenyamanan

Suatu pelayanan akan dikatakan layak jika suatu lingkungan pelayanan tersebut terlihat bersih dan nyaman, serta di lengkapi fasilitas pendukung pelayanan seperti tempat parkir dan tempat duduk yang memadai. Dengan begitu para pemohon atau pengurus perpanjangan SIM tidak merasa khawatir dengan kenyamanan dan fasilitas yang telah di berikan.

Berdasarkan penelitian mengenai fokus yang kelima ini tentang kenyamanan bahwa pelayanan SIM keliling di wilayah Taman Bungkul Surabaya ini untuk tempat tungguanya kurang memuaskan karena tempat duduk dan meja yang sedikit/terbatas dan ruang tunggu juga sempit jadi masih terlihat ruwet di dalam maupun disekitar SIM keliling wilayah Taman Bungkul tersebut dan untuk lahan parkir pemohon tidak ada masalah karena sudah jadi satu dengan parkir umum. Kepuasan untuk mendapatkan pelayanan juga dipengaruhi oleh kenyamanan kondisi sarana dan prasarana pada masing-masing jenis layanan,

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MEN.PAN/2003 bahwa kenyamanan adalah Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih,

rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir. Toilet, tempat ibadah dan lain-lain

Menurut Gasperz (2002 : 2) bahwa kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk dan bentuk-bentuk yang lain

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan SIM keliling diwilayah Taman Bungkul Surabaya sebagai berikut :

1. Kesederhanaan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan SIM keliling sudah sangat sederhana dan memenuhi prosedur, karena pemrosesan pelayanannya yang mudah dipahami, tidak berbelit dan mudah dilaksanakan oleh pemohon.

2. Kepastian Waktu

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan SIM keliling diwilayah Taman Bungkul Surabaya lebih pasti, yaitu pukul 10.00 – 17.00 WIB (untuk hari senin – Kamis) , pukul 10.00 - 22.00 WIB (untuk hari Sabtu/malam Minggu) dan pukul 10.00 – 16.00 WIB (untuk hari Minggu/ hari libur). Pelaksanaan SIM keliling ini juga lebih pasti dalam arti sesuai jadwal dan proses pelayanannya selesai dalam waktu yang singkat yaitu 15 (lima belas) menit.

3. Akurasi

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan SIM keliling diwilayah Taman Bungkul Surabaya lebih akurat dan tepat karena menggunakan system komputerisasi dan didukung oleh petugas-petugas yang terlatih dan berkualitas. Sehingga dapat meminimalisir kemungkinan munculnya kesalahan – kesalahan yang tidak diinginkan seperti kesalahan dalam hal pencatatan ataupun kesalahan – kesalahan lainnya.

4. Keamanan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan SIM keliling diwilayah Taman Bungkul Surabaya aman bagi pemohon dan adanya perlindungan dari pihak kepolisian baik itu keselamatan diri pemohon ataupun keselamatan berkas – berkas / data-data pemohon.

5. Kenyamanan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan SIM keliling diwilayah Taman Bungkul Surabaya untuk masalah kenyamanan masih belum nyaman karena ada beberapa pemohon yang mengeluh karena ruang tunggu yang sempit dan terbatasnya tempat duduk untuk mengantri dan untuk masalah tempat parkir tidak ada masalah.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah disimpulkan diatas penulis menyampaikan saran yang berhubungan dengan pelayanan SIM keliling diwilayah Taman Bungkul Surabaya, yaitu:

1. Untuk masalah kesederhanaan pelayanan SIM keliling diwilayah Taman Bungkul ini tergolong baik dan tidak ada masalah karena sebagian besar masyarakat banyak yang telah mengerti persyaratan – persyaratan yang diterapkan.
2. Kepastian waktu yang disediakan pelayanan SIM keliling diwilayah Taman Bungkul Surabaya ini sudah tergolong baik, dan harus terus dipertahankan.
3. Akurasi yang diberikan pelayanan SIM keliling wilayah Taman Bungkul Surabaya sudah tergolong baik, dan harus bisa dipertahankan demi memberikan kepuasan kepada pemohon atau masyarakat pengurus Surat Ijin Mengemudi (SIM).
4. Keamanan yang disediakan SIM keliling diwilayah Taman Bungkul Surabaya sudah tergolong baik oleh karena itu harus terus dipertahankan demi keamanan pemohon/ masyarakat dari para calo dan kejahatan lainnya
5. Kenyamanan yang disediakan SIM keliling diwilayah Taman Bungkul Surabaya masih ada beberapa pemohon yang tidak merasa puas dengan kenyamannya,dari ruang tunggu didalam bisnya maupun tempat

duduknya yang terbatas. Sebaiknya untuk pelayanan SIM keliling menambah lagi untuk tempat duduknya dan memperlebar ruang tunggu didalam bisnya agar tidak terlihat sumpek dan ruwet.

6. Jadi pada dasarnya pelayanan SIM keliling diwilayah Taman Bungkul Surabaya ini sudah tergolong baik dan cukup memuaskan pemohon serta dapat diterima oleh masyarakat/pemohon, pelayanan SIM keliling ini juga sudah berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku, untuk kedepannya harus lebih ditingkatkan lagi.